MASSIMO **PICOZZI**

CATHERINE **VITINGER**

È INUTILE CHE ALZI LA VOCE

COME **RICONOSCERE**
E **AFFRONTARE** LA **RABBIA**
A CASA, AL LAVORO, AL VOLANTE

MONDADORI

VISIT…

Massimo Picozzi Catherine Vitinger

E' INUTILE CHE ALZI LA VOCE

Mondadori 2012

"Se il Novecento è passato alla storia come il secolo dell'odio, il nuovo millennio si è aperto all'insegna di un'emozione ancor più primitiva: la rabbia. È la rabbia ad armare la mano di quegli uomini che non sopportano il rifiuto di una donna, a trasformare un mediocre studente nell'autore di una strage, a prendere un tizio qualunque, alla guida di un'auto, e mutarlo in una belva primordiale. Ma c'è una rabbia meno clamorosa e più subdola, capace di avvelenare la vita, in casa, sul lavoro, in coda agli sportelli." Piccola o grande che sia, la rabbia in sé è un fatto naturale, è l'ombra inseparabile della nostra quotidianità. È illusorio pensare di eliminarla, fondamentale invece è imparare a comprenderla, in noi stessi e negli altri, a interpretare il suo linguaggio, verbale e fisico, a distinguerla dalle tante altre emozioni che proviamo, per poterla gestire ed elaborare in modo costruttivo.

È l'obiettivo di È inutile che alzi la voce, in cui Massimo Picozzi, noto psichiatra e criminologo, e Catherine Vitinger, grande esperta di tecniche di difesa e di gestione del conflitto, si misurano con questo spinoso tema. La rabbia, se ben orientata, in certe situazioni ha una funzione positiva, vitale: può aiutarci a far valere i nostri diritti, a trasmettere con forza un messaggio educativo, a impartire istruzioni per fronteggiare prontamente un'emergenza. Esiste, al contrario, una rabbia cieca e folle, che può portare in un attimo a distruggere relazioni o, quando sfocia in aggressione fisica, anche vite umane, com'è avvenuto al tassista Luca Massari, barbaramente massacrato alla periferia di Milano per aver investito in modo del tutto accidentale un cane. Oltre che su noti fatti di cronaca, l'analisi dei due autori è incentrata su storie tratte dalla vita di tutti i giorni: tensioni sul lavoro (si tratti di un capo insopportabile, un collega scorretto, un dipendente difficile), conflitti a volte drammatici in famiglia, disagi tra condomini, problematici rapporti tra clienti e aziende, odissee nei servizi pubblici, tragicomiche crisi di nervi causate dagli intoppi delle moderne tecnologie, litigi tra automobilisti, ciclisti e pedoni nel clima sempre più insofferente delle giungle d'asfalto metropolitane. Affrontare con una nuova consapevolezza la rabbia e il conflitto in queste insidiose circostanze, oltre a permetterci di difendere il nostro equilibrio e la nostra incolumità, può offrirci una straordinaria occasione di crescita in campo affettivo, professionale e sociale.

Una parte di noi Le nevi si fermano più lungamente sui terreni incolti e trascurati; ma dove la terra, lavorata dall'aratro, diventa splendente, la brina leggera sparisce in men che non si dica. Analogamente nel cuore umano si comporta l'ira: nelle anime rozze si insedia, mentre quelle raffinate appena le sfiora e si dilegua.

PETRONIO ARBITRO

È' arrivato verso le dieci di un lunedì mattina.

Un uomo, settant'anni compiuti da un po', con qualche fatica a muoversi e a farsi capire.

Nell'atrio ha guardato per un momento la gente in coda agli sportelli, poi si è preso il suo numero e si è seduto ad aspettare.

Ci sono voluti almeno quindici minuti prima che toccasse a lui, che intanto si ripeteva in testa il suo discorso, una cosa complicata da fargli perdere il filo.

«Dunque, signorina, mi stia ad ascoltare.» E l'impiegata l'ha fatto, con pazienza, ma non poteva dargli soddisfazione; se lo Stato aveva voluto indietro una certa somma, trattenendola un poco alla volta, era perché non gli spettava. E non si poteva far nulla.

L'uomo non s'è agitato, o almeno non l'ha dato a vedere. Piuttosto sembrava triste, e deluso.

Qualche passo verso l'uscita e poi si è fermato di colpo, tornando indietro mentre dalla tasca del cappotto cavava un martello.

Non ce l'aveva con la signorina, la giustificava, ma doveva scaricare la rabbia che s'era tenuto dentro fino a quel momento. E allora ha preso di mira il computer a disposizione dei clienti, fracassando monitor e tastiera.

Sono corsi tutti, dal direttore della filiale alla guardia giurata, ma anziche prendersela con l'uomo, si sono spaventati. Gli hanno chiesto di sedersi, se volesse un bicchier d'acqua, perché il vecchio ansimava, tanto da far temere un infarto.

Alla fine si sono preoccupati di chiamare un familiare, qualcuno che lo venisse a prendere. Certo, gli hanno detto, le toccherà rispondere a qualche domanda della polizia, ma stia tranquillo, non succederà nulla, ma cosa le è saltato in mente.

Taceva l'uomo, ma a qualcuno era sembrato di averlo sentito imprecare contro il governo e le tasse che gli stavano mangiando la pensione.

Guardati intorno.

Se il Novecento è passato alla storia come il secolo dell'odio, il nuovo millennio si è aperto all'insegna di un'emozione ancor più primitiva: la rabbia.*

E la rabbia ad armare la mano di quegli uomini che non sopportano il rifiuto di una donna, a trasformare un me-diocre studente nell'autore di una strage, a prendere un tizio qualunque, alla guida di un'auto, e mutarlo in una belva primordiale.

C'è la rabbia dietro la testata di Zinedine Zidane a Marco Materazzi nella finale dei mondiali del 2006, o nel morso con cui Mike Tyson ha staccato un pezzo di cartilagine da un orecchio di Evander Holyfield, sul ring di Las Ve-gas, Nevada, il 28 giugno del 1997.

Ma c'è una rabbia meno clamorosa e più subdola, capace di avvelenare la vita, in casa, sul lavoro, in coda agli sportelli; proprio com'è successo all'uomo di settant'anni con il martello in tasca.

Una breve storia della rabbia Non c'è dubbio che miti, leggende e tradizioni religiose raccontino l'importanza che la rabbia ha sempre avuto nelle questioni umane, ben prima della comparsa di qualunque documento scritto.

Agli albori della civiltà, la potenza distruttrice della rabbia veniva proiettata sul soprannaturale, per dare un senso alle calamità e alle sciagure sulle quali l'uomo non possedeva alcun controllo.

Ecco allora gli spiriti maligni, modellati sulle componenti selvagge della natura, e poi la rabbia delle primitive divinità antropomorfe, ancor più letale di quella degli spiriti. Pressoché in tutte le mitologie conosciute troviamo la rabbia personificata in una divinità: Aeshma è il dio della collera nello Zoroastrismo del VI secolo prima di Cristo, così come lo è Manyu, una delle dodici espressioni di Shi-va nella religione indù. Per proseguire con Nemesi, per alcuni figlia di Zeus, per altri di Oceano e della Notte, con le tre Erinni, nate dal sangue di Urano evirato da Crono, adottate dai Romani come le Furie; e ancora Lissa, la dea greca del furore cieco, associata a Mania, consorella nel successivo pantheon romano.

Ma cosa fa arrabbiare gli dei? La collera delle divinità delle religioni politeistiche ha una riconoscibile motivazione umana: Poseidone, ad esempio, è arrabbiato con suo fratello Zeus per il potere che questi esercita nell'Olimpo; ma in ogni caso, quello che più manda in bestia gli dei è la slealtà e la disubbidienza, gli stessi torti capaci d'indignare i padri di famiglia e chi esercita un ruolo di comando; tant'è che nella storia greca e romana i personaggi più noti per la loro spaventosa predisposizione alla collera sono re, imperatori e tiranni, gente come Nerone e Caligola, per citare alcuni celebri esempi.

Quando, nel Medio Oriente e in Europa, si impongono le grandi religioni monoteistiche, le divinità si fanno meno antropomorfe, meno sessualizzate, meno legate a realtà locali, più astratte e lontane.

Tuttavia Yahweh, il dio dell'Antico Testamento, mantiene una pronta disponibilità a infuriarsi, come testimoniato dall'episodio della cacciata di Adamo ed Èva dal paradiso, dalla distruzione di Sodoma e- Gomorra, dalle piaghe mandate a punire le terre d'Egitto, dalla furia contro gli Ebrei che adorano il vitello d'oro, mentre Mosè è impegnato a scalare il monte Sinai. Aspetti che sopravvivono nella liturgia delle messe da requiem, con quella parte che si chiama Dies Irae, il giorno dell'ira.

Anche Gesù è capace di tremende arrabbiature, come nell'esempio della cacciata dei mercanti dal tempio.

Ma, sempre nel Nuovo Testamento, si può trovare un modernissimo esempio di gestione della rabbia attraverso la comunicazione. Sta scrìtto nelle Lettere di Paolo, ed è riassunto in quattro principi: il primo riguarda la necessità di parlare, di farci capire, perché gli altri non sono in grado di leggere nella nostra mente; il secondo invita al controllo, alla valutazione del problema senza che le emozioni prendano il sopravvento; il terzo principio raccomanda di attaccare il problema, non la persona, curiosamente uno dei capisaldi dell'arte del negoziato, elaborato all'Harvard Business School 1900 anni dopo; l'ultimo punto consiglia di agire, non di reagire: è preferibile contare fino a dieci per capire qual è il modo migliore per rispondere, ricordando che la giusta indignazione è utile se risolve i problemi, non se ne crea di maggiori.

Quanto al rapporto tra letteratura e rabbia, il primo poema epico della storia dell'umanità racconta le gesta del mitico re dei Sumeri, Gilgamesh. Inciso su undici tavolette di argilla rinvenute tra i resti della biblioteca reale nel palazzo del re Assurbanipal a Nìnive, è databile attorno al VII secolo a.C, ma il primo nucleo della narrazione risale a 2700 anni prima di Cristo.

E, come spesso accade nei classici, anche qui troviamo un moderno esempio di rabbia: succede infatti che Gilgamesh rifiuti gli approcci seduttivi della perfida Ishtar, e che questa, in preda alla collera, chieda l'intervento di suo padre, il dio Anu, perché liberi il Toro del Paradiso e lo mandi a distruggere il re dei Sumeri.

Rifiuto, rabbia, e pure un killer su commissione!

Secoli dopo, l'Iliade, il testo che più di ogni altro ha influenzato la cultura in Occidente, si apre con la parola «menis», l'ira funesta di Achille. Composta da Omero, datata in un periodo incerto che va dall'VIII al VII secolo a.C, per molti critici l'Iliade è

una vera e propria riflessione sul concetto di rabbia, in tutte le sue complesse origini e declinazioni. In un ideale continuo, le preoccupazioni sulla rabbia trovano quindi spazio nella filosofia classica dal VI al IV secolo a.C, e nei successivi commentari, drammi e orazioni latine. Pitagora sostiene che il controllo della rabbia, evitando di parlare o agire sotto l'influsso delle emozioni, possa portare alla temperanza e all'autocontrollo. E per riuscirci suggerisce tra gli altri un metodo moderno come la musicoterapia. Mentre Platone è per l'interpretazione della rabbia come passione bestiale, Aristotele va contro corrente e, nella sua Etica Nicomachea, sostiene: «Chiunque può arrabbiarsi: questo è facile. Ma arrabbiarsi con la persona giusta, nel grado giusto, al momento giusto, per lo scopo giusto, e nel modo giusto: questo non è nelle possibilità di chiunque e non è facile».

Il che apre la strada all'idea, da lui sostenuta, che in determinate circostanze la rabbia possa essere appropriata, virtuosa e moralmente giustificata.

A ogni modo, con buona pace del suo allievo, Platone resta in ottima compagnia nel considerare la collera come qualcosa da dominare attraverso la ragione; nei secoli successivi la pensano come lui Cicerone, Plutarco, ma soprattutto Seneca, che al tema dedica uno dei suoi lavori più celebri, il De Ira, composto intorno al 40 a.C.

Quanto al rapporto tra rabbia e sviluppo, gli antichi Greci riconoscevano la capacità di arrabbiarsi anche al bambino di pochi giorni di vita, ma ancor più interessante è il collegamento tra l'emozione e il genere; già alcuni secoli prima della nascita di Cristo, si sapeva quel che oggi è scontato: la differenza tra uomini e donne non sta nella frequenza o nell'intensità con cui si manifesta la rabbia, ma in ciò che la scatena e nel modo in cui la si esibisce; ragazze e signore sono più facili al pianto e all'aggressività indiretta, che a quella diretta, tipica dei maschi. Piuttosto, a differenza della moderna visione dell'ira, i misogini greci attribuivano la collera femminile a una carenza nell'educazione morale, all'immaturità cognitiva e allo scarso sviluppo delle facoltà razionali. La rabbia come peccato mortale viene proposta nel cristianesimo da Paolo di Tarso, nella sua Lettera agli Efesini. L'apostolo aggiunge che una breve reazione rabbiosa è concessa ai cristiani, purché un nuovo sorgere del sole non trovi ancora la collera a dominare i loro cuori e le loro menti. L'ira, per quanto grave oltraggio ai comandamenti divini, non scalerà mai le classifiche, staccata di molte lunghezze dalla vetta, dominata dalla superbia.

Anche Dante la sistema nel mezzo dei suoi infernali gironi, precisamente nel V cerchio, dove gli iracondi stanno immersi nel fango della palude stigia, impegnati a percuotersi e ingiuriarsi per l'eternità. Loro appropriato custode è Flegias, re dei Lapiti,

che incendiò il tempio di Delfi accecato dalla rabbia per Apollo, colpevole d'avergli sedotto la figlia.

Ma la rabbia è stata anche vista come il risultato di una possessione demoniaca. Se le fonti più antiche che trattano del tema risalgono all'Egitto e alle prime tribù ebraiche, è con il Medioevo e con la caccia alle streghe che viene sancito il rapporto tra il diavolo e le furiose esplosioni di rabbia, i volti distorti dalla collera e gli occhi fiammeggianti delle sue miserevoli vittime.

La dimostrazione sperimentale che la rabbia aumenti l'ottimismo e l'assunzione di rischi, che, a loro volta, possano promuovere azioni costruttive, è invece un'ipotesi approfondita di recente. C'è ad esempio chi afferma sia stata una rabbia «giusta» nei confronti dello schiavismo a spingere Lincoln alla guerra civile, così come a motivare azioni collettive quali il movimento femminista.

Allargando il concetto, la rabbia costituirebbe un eccezionale concentrato di energia creativa, capace di provocare disordini psicologici e sociali se cronicamente repressa.

Naturalmente la rabbia «giusta» non è necessariamente costruttiva e prosociale, ma dipende da chi la agisce, e in che modo.

In ogni caso, l'idea che una collera giustificata e motivata sia uno specifico tipo di emozione è fuorviante; non puoi confondere la rabbia in sé con ciò che la scatena (la rabbia «razionale» è più spesso associata alla percezione d'ingiustizia); né qualificarla per la sua intensità (l'emozione, quando è «giusta», appare in genere meno profonda); e ancora accostarla al temperamento di chi la mostra (i soggetti meglio adattati sono anche i più abili nell'in-dirizzare la rabbia verso scopi costruttivi, rispetto agli individui più impulsivi); e infine confonderla col tipo di pubblico cui è rivolta (la rabbia giusta è congruente con il sistema preordinato di valori di chi riceve il messaggio). Certo che qualche volta, anche se raramente, nella rabbia c'è pure un lato comico, o meglio dire grottesco.

Si chiama «Consumer Reports», ed è un mensile fondato negli Stati Uniti nel 1936, con l'intento di proteggere i consumatori, offrendo suggerimenti sui migliori prodotti in commercio, paragonandone prezzi e caratteristiche, qualità e difetti.

Nel 2006 la rivista lancia un curioso sondaggio, con tanto di classifica e premio finale; vincere l'Oyster Award non e però cosa di cui andar fieri, perché già il nome la dice lunga: «oyster» significa infatti ostrica, ma non perché dentro ci puoi trovare una perla, piuttosto vuole ricordare il fatto che se il mollusco decide di non collaborare, serra le valve e non riesci più ad aprirle.

L'Oyster Award se lo porta a casa chi ha progettato la peggiore confezione possibile, quella che non si riesce a penetrare se non rischiando di spezzarsi le unghie e tagliarsi le dita, per poi passare ai polsi slogati, sempre che non ci si lasci un dente nel tentativo di squarciare a morsi l'indifferente e resistente plastica.

Passi per la fatica di liberare il kit per l'igiene dentaria di una nota marca, giustamente premiato, ma quando le vittime predestinate sono i bambini, il fatto assume contorni inquietanti.

Immagina di aver piazzato, sotto l'albero, la scatola infiocchettata di una bambola alla moda, una di quelle che tua figlia ha richiesto a Babbo Natale, dopo il bombardamento degli spot televisivi.

I redattori di «Consumer Reports» hanno misurato il tempo necessario a liberare l'agognata pupattola da'scatola, plastica e una cinquantina di lacci e legature, per scoprire che un adulto non poteva farcela in meno di sette minuti. La conseguenza si chiama wrap rage, la rabbia da imballaggio, e colpisce senza distinzioni di razza, sesso ed età. Ed è difficile comprendere le ragioni degli esperti di packaging, perché l'esigenza di proteggere il loro prodotto da furti o manomissioni non può trasformarsi nelì'incubo del cliente.

Per questo alcune aziende hanno messo in commercio attrezzi adatti ad aprire la confezione più complicata, forbici dalle lame corte e resistenti, che in pochi secondi ti permettono di raggiungere l'obiettivo.

Peccato che in alcuni casi l'arnese sia stato, a sua volta, ben protetto da un rigido e inespugnabile involucro di plastica.

Una nota organizzazione di vendita sulla rete ha così iniziato a riservare uno spazio ai prodotti «frustration free», che non creano frustrazione, passati dai 19 del 2008, agli oltre 80.000 dell'inizio del 2012.

Nella storia dell'umanità, la tendenza sociale a moderare la rabbia emerge in tempi e luoghi diversi. In molti sono inclini a pensare che in Occidente le emozioni siano state espresse più liberamente e con minor controllo fino al XVIII secolo. Fino ad allora, qualunque attacco al concetto di virilità o all'onore di un uomo comportava una reazione rabbiosa e l'urgenza di una risposta immediata.

La vicenda dei Vespri Siciliani risale al XIII secolo durante il regno dell'odiato Carlo d'Angiò, figlio di Luigi Vili re di Francia. La rivolta prende l'avvio all'ora del vespro del 31 marzo 1282, davanti al sagrato della chiesa dello Spirito Santo di Palermo.

Un soldato francese di nome Drouet si rivolge in modi offensivi a una dama siciliana accompagnata dal marito. Costui reagisce immediatamente e, sottratta la spada a! soldato, lo trafigge, uccidendolo.

L'episodio sarà citato nei secoli a sostegno del concetto di onore del siciliano, fino a sovrapporlo a quello di «mafioso», inteso come persona spavalda e capace di reagire di fronte a un palese atto d'ingiustizia.

Con l'illuminismo si assiste a una progressiva esaltazione della tolleranza, compaiono i nuovi ideali dell'amore romantico all'interno del matrimonio, del rispetto verso i figli. Anche lo sviluppo industriale del XIX secolo da il suo contributo alla gestione della rabbia; le nuove relazioni commerciali obbligano a norme di comportamento tra fornitori e clienti, regolando un rapporto dove la collera non può aver spazio, pena il rischio di perdere un buon contratto. E oggi?

C'è chi sostiene sia in atto una pericolosa deriva, all'interno di un quadro più ampio e sconfortante. Sappiamo che le emozioni appartengono alla parte più antica del nostro cervello, quella capace di valutare e reagire ai pericoli per la sopravvivenza, innescando risposte immediate.

Nel corso di migliaia di anni, lo sviluppo della corteccia cerebrale ci ha regalato capacità di pensiero sempre più raffinate, e un controllo sul cervello emozionale.

Ma i tempi moderni non sembrano premiare le risposte meditate, le riflessioni critiche, il ragionare prima di rispondere, A ogni sollecitazione corrisponde una reazione che assomiglia sempre più a un riflesso, come quelli che i neurologi ottengono picchiando sul ginocchio con il loro martelletto.

Possibile che si stia tornando indietro, che la mente primitiva stia riappropriandosi del nostro modo d'essere al mondo?

La risposta è: fortunatamente no.

Ma la provocazione resta comunque interessante.

Il valore delle emozioni Cominciamo col dire cosa la rabbia non è: non è un sentimento, una condizione affettiva che dura a lungo; e non è una passione, situazione anch'essa non fugace, ma più profonda e sconvolgente del sentimento.

Non è nemmeno uno stato d'animo, che corrisponde a una situazione affettiva di fondo, non chiaramente innescata da un evento; come ad esempio alzarsi al mattino sentendosi «giù di morale».

La rabbia è un'emozione, vale a dire qualcosa che accade in rapporto a un evento esterno. Immagina di aver smarrito un oggetto a te molto caro: la percezione che ne avrai sarà quella di perdita, forse piangerai per riaverlo, e l'emozione che ti colpirà sarà la tristezza.

Le emozioni hanno sempre una natura sociale, perché avvengono in relazione agli altri e all'interno di una società; e proprio per il ruolo sociale, e il valore che puoi attribuirgli, uno stesso fatto ti può suscitare emozioni diverse.

Ogni emozione è poi fatta di tante componenti: c'è la risposta fisiologica, come l'accelerazione della frequenza cardiaca, la sudorazione, il tremore. Poi i movimenti inconsci del tuo corpo, istintivi ma controllabili, quali l'irrigidirsi, o il saltare in piedi, accanto alle risposte motorie strumentali, come avvicinarsi e colpire chi ti ha mandato in collera, o abbracciare chi ci ha dato una gioia.

Mimica del volto, movimenti delle mani, e tutto quello che è definito il linguaggio extraverbale trasmettono infine gran parte della comunicazione sulle tue emozioni.

Naturalmente non basta descrivere un'emozione, se non si cerca di comprendere a cosa serva. Cominciamo quindi con la principale funzione, che è quella di valutare costantemente ciò che accade nell'ambiente intorno a te, in modo da poter reagire adeguatamente.

In qualunque situazione che preveda un confronto, che si tratti di un meeting in azienda o un colloquio di assunzione, il tuo sistema emotivo ricalibra costantemente il tuo atteggiamento in rapporto al flusso di informazioni che ti arriva.

E insieme regola il nostro corpo, preparandoti alla necessità di un'eventuale azione.

Contemporaneamente, con le emozioni comunichi le tue intenzioni, spesso con maggiore intensità ed efficacia di quanto possano fare le parole.

Infine non va trascurato il valore delle emozioni per te che le provi, per la capacità che ti regalano di riflettere su te stesso, le tue priorità e le tue scelte.

Profondo debitore di Charles Darwin, e del suo geniale testo, L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli altri animali, uscito nel 1872, Robert Plutchik ci ha regalato nel 1980 una teoria psico-evoluzionistica che, a distanza di più di trent'anni dalla sua formulazione, resta uno dei sistemi più validi di classificazione delle emozioni.

Per lo psicologo americano, esistono otto emozioni primarie, suddivise in coppie: disgusto e accettazione, tristezza e gioia, sorpresa e attesa, e infine paura e rabbia. Dalle varie combinazioni di queste, derivano poi le emozioni secondarie, come ad esempio la gelosia, la rassegnazione e la vendetta.

Perché la rabbia ti colpisce, e con chi la provi?

James Averill, probabilmente il maggior ricercatore sul tema della rabbia, ne individua tre caratteristiche princi pali: in primo luogo, ti arrabbi solo nel caso in cui attri buisci la responsabilità delle tue frustrazioni o disagi agli altri. Al punto numero due, l'evento che suscita rabbia ti appare del tutto evitabile, per nulla ineludibile o necessa rio. La rabbia, in questo caso, è rivolta contro chi avrebbe potuto evitarti la frustrazione e non l'ha fatto. La terza e ultima caratteristica della rabbia è che chi la prova è con vinto che non ci sia una motivazione valida per il fatto o il comportamento che scatena l'emozione. E in più ritiene che mandare in collera non porta alcun vantaggio all'altro, o almeno non gli abbia prodotto guadagni proporziona ti al danno che arreca. Infatti, solo l'undici per cento del le persone si arrabbia per episodi provocati da qualcuno volontariamente, ma ritenuti, da chi li subisce, giustifica ti dalle circostanze. Certo ti puoi arrabbiare con il gatto di casa, dopo che si è fatto le unghie sul tuo prezioso tappeto, con l'auto che ti lascia per strada, con il tempo che ti rovina una vacanza; e, naturalmente, con il governo, che per definizione è «ladro», questione delicata in un'epoca di profonda crisi economica.

Ma nella maggior parte dei casi, è banale dirlo, ti arrab-bi con un tuo simile; meno banale è la considerazione che solo in un quinto dei casi, chi ti manda in bestia è un perfetto estraneo; in un terzo invece la collera la indirizzi a persone amiche, a gente che ti sta simpatica, e in poco meno della metà alle persone che ami di più.

Sono perciò coniugi, fidanzati, genitori e figli quelli che hanno il potere di farti arrabbiare. In parte ciò accade perché non esiste un legame d'amore che non si trascini un minimo di aggressività e rivendicazione. Ma c'è anche da considerare il fatto che le persone cui vuoi bene sono anche quelle con cui trascorri molto tempo; e poi pensi che il rapporto affettivo che ti lega permetta di perdere momentaneamente il controllo senza perdere la relazione. Cosa ovviamente tutta da dimostrare, oltre che direttamente proporzionale alle parole e ai gesti che accompagnano le tue sfuriate.

La rabbia, lo abbiamo appena detto, è un'emozione naturale e primaria, necessaria per la tua sopravvivenza. È una risposta a una minaccia, alla frustrazione, e ti aiuta a combattere per la tua sicurezza, fornendoti l'energia emozionale e fisica per risolvere il problema.

Arrabbiarsi non è perciò sbagliato in assoluto, perché la rabbia può essere una forza positiva e costruttiva, un'emozione che ti permette di far valere le tue ragioni e negoziare i tuoi bisogni.

Sempre che non entri nei territori oscuri della follia.

Arturo Geoffroy ha una buona famiglia alle spalle, una laurea in medicina a Pescara, seguita dalla specializzazione in psichiatria a Roma, e alla fine si è trasferito a Milano, a lavorare in una struttura pubblica.

Arturo è un medico stimato e una persona benvoluta, con un carattere socievole, fino al giorno in cui un paziente lo aggredisce. È il 1993, e lo spiacevole episodio si risolve senza gravi conseguenze; almeno all'apparenza, perché il dottor Geoffroy comincia a non sentirsi più tanto sicuro al lavoro, a temere dei malati e a non fidarsi dei colleghi.

Ma, con l'aiuto degli amici, pian piano riconquista la serenità e il sorriso.

Quattro anni dopo, succede un fatto che gli cambierà la vita, e non solo la sua: il paziente che gli hanno affidato è un caso difficile, non solo per le sue manie di persecuzione, ma per la rabbia che si porta appresso; è convinto d'avere diritto a una pensione d'invalidità che nessuno gli vuole riconoscere e, stanco di rassicurazioni e promesse, durante una visita tira fuori un coltello e lo punta alla gola del suo medico, tenendolo in ostaggio per ore.

Arturo ne esce ancora una volta senza ferite, ma il suo equilibrio è sconvolto. Ha paura di tutto, non riesce a dormire la notte, e per questo si assenta dal lavoro, sempre più spesso e per lunghi periodi.

Nella sua mente è chiaro che tutto quello che gli sta capitando dipende dall'aggressione, e l'aggressione è avvenuta mentre cercava di svolgere il suo lavoro. Chiede allora che gli venga riconosciuto un danno, il diritto a un risarcimento, ma non ottiene nulla.

Dopo due anni, l'azienda sanitaria decide di licenziarlo, e la commissione che esamina il suo caso conclude che non c'è relazione tra il sequestro e le sue condizioni: se Arturo Geoffroy si è ammalato, dipende dalla sua personalità, probabilmente dai suoi cromosomi; è un caso se a rovinarlo è stato un paziente con un coltello, perché avrebbe potuto sortire lo stesso effetto un divorzio, la morte di una persona cara, un incidente stradale.

Rabbioso, rivendicativo, inizia a querelare, a inoltrare esposti in procura. Non ha soddisfazione, anzi.

Nel 2001 lo sottopongono a un trattamento sanitario obbligatorio, lo vanno a prendere per un ricovero coatto, perché sta sempre più male e rifiuta ogni terapia. -, Il certificato lo firma lo psichiatra LorenzoBignamini, che certo commette un errore: dispone che l'ex collega sia curato nello stesso reparto dove lavorava fino a pochi anni prima. Per Arturo è un'umiliazione cocente, e insieme la prova definitiva che la cospirazione contro di lui è reale, che tutti sono d'accordo per distruggerlo. Comincia a pensare a tutti i suoi persecutori, e fa una lista di persone che dovranno pagarla, a cominciare da chi lo aveva fatto rinchiudere in un reparto psichiatrico.

Nel luglio del 2003 viene sfrattato dalla casa in cui abita, e finisce a vivere e a dormire nella vecchia auto comprata con i soldi dell'assicurazione.

Un mese dopo colpisce.

È il pomeriggio dell'8 agosto: Lorenzo Bignamini ha finito la sua giornata in ambulatorio e sta tornando a casa in bicicletta, quando incrocia il suo assassino.

Arturo Geoffroy prima cerca di colpirlo con un coltello, poi imbraccia una balestra che si è portato appresso, e lo trafigge con un dardo; Bignamini cerca di fuggire, ma la ferita è grave, e cade a terra. In un attimo Geoffroy gli è addosso, e si prende finalmente la sua rivincita, prima di far perdere le proprie tracce.

Lo trovano due giorni dopo che prende il sole sulla spiaggia di Camogli. In macchina ha ancora la lista dei nemici da abbattere. Al posto numero dodici, dopo una serie di magistrati, psichiatri efunzionari della Asl, c'è il nome di sua madre.

Anche lei è parte della cospirazione, e bisogna eliminarla. Prima che siano lei e i suoi complici a farlo.

Follia?

Certamente, tanto che i periti che hanno esaminato Geoffroy hanno concluso per la sua totale incapacità, chiudendolo dietro le sbarre dell'ospedale psichiatrico giudiziario di Aversa, quello che un tempo si chiamava manicomio criminale.

Ma non basta, perché l'inchiesta condotta dopo la tragedia ha appurato come tutto sia iniziato con il trauma del sequestro, e proseguito con il mancato riconoscimento di come tale esperienza abbia fatto precipitare Arturo Geoffroy nella rabbia, e pian piano lo abbia accompagnato negli abissi del delirio.

Un anziano che prende a martellate il computer di un ufficio pubblico; prodotti confezionati in modo tanto sicuro che nemmeno chi li ha acquistati riesce ad aprirli; un uomo che per rabbia arriva a uccidere.

C'è spazio per un'ultima raffigurazione della collera, quella giustificata, quella di chi non avrebbe reagito se non fosse stato provocato, umiliato, danneggiato.

Poco importa che sia un'invenzione, perché si tratta in fondo di un archetipo, figlio dell'epica di Omero, dell'Orlando di Ariosto, quello, per l'appunto, «furioso», del Quasimodo di Victor Hugo, del Frankenstein di Mary Shelley, del Mr Hyde di Robert Louis Stevenson.

Bruce Banner è un fisico, impegnato in un progetto di ricerca voluto dall'esercito americano.

Nato nel 1962, la sua non è stata un'infanzia felice.

Soprattutto per colpa del padre, un alcolista cronico e un violento, capace di aggredire e picchiare la moglie e il figlio senza una ragione. Durante uno dei suoi accessi d'ira, l'uomo colpisce a morte la donna, lasciando Bruce orfano, e segnando per sempre la sua personalità.

Ma quello che veramente cambia la vita del dottor Banner accade una notte, nel deserto del Messico, e precisamente nelle strutture segrete del governo, dove si conducono esperimenti su un nuovo ordigno csplosivo a raggi gamma.

Per una bravata, una specie di scommessa, un giovane di nome Rickjones si introduce nei laboratori militari, e solo l'intervento di Banner riesce a salvargli la vita.

Ma nell'azione, Bruce rimane esposto a una dose eccezionale di radiazioni, tale da far ritenere che non abbia alcuna possibilità di sopravvivenza.

E invece al dottor Banner capita una cosa incredibile.

I raggi gamma modificano l'intera sua struttura fisica e psichica trasformandolo in un gigante color verde acceso, dall'intelligenza e dalla forza spaventosa.

Ma, come nel caso del dottor Jekyll, occorre qualcosa per innescare la mutazione. Se nel racconto di Stevenson si trattava di una pozione, per Hulk occorre un sopruso, una prepotenza ai danni di una vittima innocente, una frustrazione o un torto ingiustificato. È insomma la rabbia a prendere un laureato in fisica, e a trasformarlo in qualcosa che, almeno una volta nella vita, hai certamente sognato di essere.

Non necessariamente per distruggere, ma per far capire che, con te, non era il caso di scherzare.

* Rabbia, collera, ira e furia non sono propriamente la stessa cosa, ma anzi indicano un'escalation d'intensità; per i nostri scopi e in questo libro, tuttavia, i termini verranno usati come sinonimi.

Il linguaggio della rabbia Di solito gli uomini quando sono tristi non fanno niente; si limitano a piangere sulla propria situazione; ma quando si arrabbiano, allora si danno da fare per cambiare le cose.

MALCOLM X

A tutti è capitato di arrabbiarsi, in momenti diversi e per svariati motivi. Sai perciò molto bene cosa sia la rabbia, e riconoscerla negli altri fa parte delle tue «doti naturali di sopravvivenza», della tua «intelligenza emotiva».

Da sempre l'uomo s'interroga sull'espressione delle emozioni, ma negli ultimi dieci anni una particolare attenzione si è rivolta allo studio del linguaggio extraverbale, all'identificazione di tutti quei segnali che permettono di comprendere se chi ti sta davanti ha un problema, e di che natura.

I primi segni della rabbia sono scritti nel volto: i musco li sono tesi, le vene della fronte e del collo si gonfiano, le sopracciglia si abbassano e si avvicinano, e tra loro com paiono rughe verticali, gli occhi fissano duramente l'altro.

Sono le manifestazioni più evidenti. Alcuni si arrabbiano così spesso da mostrare questi segnali di tensione quasi di continuo; spesso digrignano i denti, o serrano la mandi bola in modo da rendere difficile la conversazione, le pa role distaccate, il discorso poco fluido.

È ormai dimostrato che la rabbia provoca anche un aumento della pressione sanguigna e della frequenza cardiaca, un respiro che si fa più corto, le mani che sudano, la pelle d'oca, vampate di caldo e freddo.

Il volto di chi è preda della collera vira al rosso e al viola, per poi impallidire, e a questo punto la scarica di adrenalina concede al collerico una forza fisica straordinaria insieme a una sensazione di onnipotenza: non è proprio il momento di provocarlo.

Tutto questo sai identificarlo, automaticamente, quasi per istinto. Ma la domanda chiave è: quale pericolo si nasconde dietro la rabbia?

Le manifestazioni della rabbia non vanno condannate in blocco, anzi devi distinguere tra quelle positive - sì, ci sono! - e quelle negative.

Alcune volte non capisci bene che cosa hai fatto per scatenare l'altro. La verità, spesso, è che non hai fatto nulla di particolare, eri solo lì, come un gatto che attraversa una strada. Avrebbe potuto esserci chiunque, ma ecco, c'eri tu, in quel luogo e in quel preciso momento.

La rabbia è un'emozione che nasconde problemi ben più profondi, come una nuvola di fumo o un banco di nebbia.

Non è scontato che sia tu la principale causa dell'esplo-sione di collera; questo è un punto importante, perché tu possa intervenire con efficacia e gestire il momento di crisi.

Ma la rabbia è anche naturale, umana, e può essere una buona cosa. In parecchi casi è necessaria, ti permette di affrontare un'ingiustizia e di rimediarvi, di prendere la tua vita in mano e sfidare le situazioni avverse con dignità.

La rabbia può darti autorevolezza, regalarti energia e capacità d'intervento, avvertirti di un pericolo, fecalizzare la tua mente. Perfino salvare delle vite.

Non tutto è da buttare nella rabbia, ma c'è molto da gestire, controllare, educare, per fare sì che la tua rabbia abbia effetti positivi, per te e gli altri.

La rabbia «positiva» Non sempre i messaggi formulati in tono dolce e educato vengono ascoltati. Può capitare ad esempio che l'interlocutore non abbia compreso la gravita della situazione, oppure sia sotto shock, o semplicemente abbia deciso di prendersi gioco di te.

Un primo e semplice esempio: i bambini spesso non capiscono l'importanza di una regola di disciplina e di sicurezza; a volte il loro è un atteggiamento di sfida, per vedere quale sia il limite che gli concedi, fino a che punto possono arrivare.

Allora devi marcare l'importanza delle tue parole.

Gli insegnanti capaci, gli educatori che conoscono la psicologia dei ragazzi e le tecniche di comunicazione, sanno trasmettere i messaggi necessari con fermezza, senza urlare e senza aggredire.

In genere i padri e le madri cercano di spiegare le cose ai figli garbatamente; poi insistono, le ripetono con maggior energia, soprattutto quando subentra il timore di non essere un «bravo» genitore, con la relativa ferita narcisistica.

Sempre meglio che lasciare un ragazzo senza quelle informazioni che per lui potrebbero essere determinanti; insomma, è preferibile arrabbiarsi per far passare un messaggio, piuttosto che non trasmetterlo del tutto.

Giovanna è una ragazzina di 13 anni.

A scuola non va praticamente mai, perché l'ambiente non le piace, e ancor meno le piacciono i libri e lo studio.

I suoi genitori sono divorziati e, anche se sanno della situazione, hanno deciso di non intervenire, per non litigare con lei. Non cercano nemmeno di parlarle, di raccomandarle di far attenzione alle compagnie che frequenta, ai ragazzi che incontra.

Giovanna si sveglia tardi al mattino, poi esce per strada, a vagabondare fino al pomeriggio, quando le amiche finiscono lezioni e compiti.

Nel gennaio del 2012, due settimane prima di compiere ì suoi 14 anni, Giovanna è stata violentata negli scantinati di una pista di pattinaggio, alla periferia della città.

La paura che spinge a non arrabbiarsi in modo «sano» può portare a conseguenze più gravi, di quelle provocate da un moménto di collera. E un dovere mettere in guardia da un pericolo, e si devono usare tutti i mezzi necessari e disponibili. L'adulto deve proteggere i più piccoli; lo insegna la natura, lo dice l'etica, lo prescrive la legge.

Un esempio ancor più recente e non meno drammatico è quello del naufragio della Costa Concordia; e in particolare la drammatica telefonata diffusa dai media, tra Gregorio De Falco, responsabile della Capitaneria di Porto di Livorno, e Francesco Schettino, il comandante della nave.

De Falco: «Sono De Falco da Livorno. Mi dica il suo nome. Ascolti, Schettino, ci sono persone intrappolate a bordo: lei adesso va con la sua scialuppa sotto la prua della nave lato dritto, c'è una biscaggina, sale e va a bordo e mi riporta quante persone ci sono. Le è chiaro?

Schettino: «Le dico una cosa: in questo momento sono qua di fronte, la nave è inclinata di 90 gradi.

De Falco: «Ascolti, c'è gente che sta scendendo dalla biscaggina di prua. Lei quella biscaggina la percorre in senso inverso, sale sulla nave e mi dice se ci sono bambini, donne o persone bisognose di assistenza e mi dice il numero di ciascuna di queste categorie. Guardi Schettino che lei si è salvato forse dal mare ma io le faccio passare l'anima dei guai. Vada a bordo, cazzo».

Schettino: «Comandante, per cortesia».

De Falco: «No, per cortesia lei: lei adesso prende e va a bordo. Mi assicuri che sta andando a bordo».

Schettino: «Io sto andando con la lancia dei soccorsi, sono sotto qua non sono andato da nessuna parte».

De Falco: «Che sta facendo comandante?».

Schettino: «Sono qua per coordinare i soccorsi».

De Falco: «Che sta coordinando da lì? Vada a bordo e coordini i soccorsi da bordo». «Si sta rifiutando di andare a bordo, comandante. Qual è il motivo per cui non ci va?».

Schettino: «Ci sto andando perché c'è l'altra lancia che si è fermata».

De Falco: «Lei vada a bordo, è un ordine. Lei non deve fare altre valutazioni, ha dichiarato l'abbandono nave, adesso comando io, lei vada a bordo, è chiaro? Mi chiami immediatamente da bordo, c'è il mio aerosoccorritore lì».

Schettino: «Dove sta il suo soccorritore?».

De Falco: «Il mio soccorritore sta a prua. Ci sono già cadaveri, Schettino, avanti».

Schettino: «Quanti cadaveri ci sono?».

De Falco: «Me lo deve dire lei. Cristo».

Schettino: «Ma si rende conto che qui è buio e non vediamo nulla?».

De Falco: «È buio e vuole tornare a casa, Schettino? Salga sulla prua della nave, Schettino. E mi dica cosa si può fare, quante persone ci sono e che bisogno hanno. Ora».

Schettino: «Sono insieme al comandante in seconda, qui».

De Falco: «Come si chiama».

Schettino: «Dimitri».

De Falco: «Lei e il suo secondo salite subito».

Schettino: «Io Comanda voglio salirci a bordo, solo l'altra scialuppa dei soccorsi si è fermata alla deriva».

De Falco: «Lei è un'ora che mi sta dicendo questa cosa. Ora lei va a bordo, a bordo e mi viene a dire quante persone ci sono. Subito».

Pur con i limiti imposti da una conoscenza parziale del caso, non c'è persona che non abbia approvato la rabbia di De Falco, ma è interessante considerare anche i momenti in cui l'ufficiale cerca di calmarsi, di assumere toni più confortanti, più empatia, quando fornisce indicazioni e impartisce direttive.

Si accorge però che il comandante è sotto shock, in preda alla paura, che non lo sente, tanto meno lo ascolta. Allora De Falco cambia registro, capisce che deve agire con forza per ottenere una reazione, e lo strumento più efficace che possiede è il tono della sua voce.

La rabbia di De Falco, le sue provocazioni e gli insul ti sono come gli schiaffi dati per rianimare chi ha perso i sensi; servono a scuotere il comandante, a tentare di risve gliare ciò che resta della sua dignità, a farlo reagire, a ob bligarlo a fare la cosa giusta, malgrado le sue resistenze e la sua voglia di allontanarsi. L'approccio di De Falco è in forma interrogativa, incalzante, nel tentativo di recuperare l'attitudine al comando del suo interlocutore, ma pronto ad abbassare i toni appena si esaurisce la necessità di un richiamo tanto energico.

Quella del responsabile della Capitaneria è una reazione automatica, il risultato di anni di esperienza nel gestire situazioni di emergenza, con soggetti a volte troppo stanchi, o con scarsa volontà di aumentare i loro sforzi ai livelli richiesti dalle circostanze.

Per scuotere una persona traumatizzata, è necessario infonderle tanta energia; non sempre c'è il tempo di parlargli con calma, di adottare con lui sottili strategie psicologiche; e forse nemmeno servirebbe, se non è in condizioni di ascoltarti.

Certo non puoi spezzare una resistenza con il solo impiego della forza, ma puoi mostrare all'altro vigore e stimolarne l'orgoglio, al punto da trascinarlo con te sulla via del dovere, abbandonando posizioni umilianti e passive.

Questa è la tipica rabbia dei contesti militari, quella degli ufficiali di addestramento, di un buon ufficiale d'addestramento s'intende, capace di versare fino all'ultima goccia della sua energia per aiutarti.

È la rabbia che colpisce i sensi, obbliga a focalizzarsi, fornisce priorità alle azioni, consente di salvare delle vite.

È la stessa rabbia del padre che impone al figlio di non slacciare la cintura di sicurezza in auto, di non sporgersi dal finestrino, di non correre sulla strada, di fare attenzione alle pentole sul fuoco.

Sono messaggi vitali per la sicurezza, e come tali enfatizzati.

I genitori in questi casi non sono arrabbiati, piuttosto usano toni arrabbiati per uno scopo preciso: insegnare ai propri figli come riconoscere ed evitare i pericoli.

Un altro tipo di rabbia positiva è quella che si può definire «di sostegno»; ha sempre caratteristiche di vitalità ed efficacia, ma agisce su tempi più lunghi.

Proseguendo con l'esempio dei genitori, è la rabbia innescata da un risultato scolastico insufficiente, da una frequentazione pericolosa, da un fidanzamento fatto alla leggera, della spesa sconsiderata per un piacere immediato.

La valutazione dell'adulto, condotta in prospettiva, permette di cogliere i rischi insiti in questi comportamenti, ma raramente il genitore è in grado di presentare con efficacia il proprio punto di vista; e ancora più raro è trovare un ragazzo disposto ad ascoltare, dato che i giovani, come è noto, sono convinti di sapere già tutto e meglio di chiunque.

La rabbia ti permette poi di far capire agli altri quanto un punto, un fatto, un comportamento siano importanti per te.

Proviamo con un altro esempio, tratto dalle caratteristiche con cui è organizzato il servizio militare in Israele. Se c'è un insegnamento positivo impartito durante il periodo di addestramento, è proprio quello che porta alla consapevolezza di avere più risorse, più coraggio e più forza di quanto si creda.

Il genitore cerca di insegnare al figlio come la vita sia più difficile di quanto possa immaginare; l'ufficiale responsabile della formazione di base ti fa capire che il conflitto è ben più duro della percezione che se ne ha.

In Israele la «classe di base», la prima fase dell'addestramet-to militare, è fisicamente molto impegnativa, sia per i ragazzi che per le ragazze.

Si allenano i muscoli, si fortifica il sistema nervoso, si da un nuovo senso allo spirito di squadra, si crea una forza di volontà capace di superare ogni ostacolo, comprese le malattie.

Non appena ha indossato la divisa, la ragazza si è trovata davanti a un pazzo furibondo, un uomo con i gradi di sergente che ha iniziato a urlarle in faccia e sembrava non voler più smettere.

Quando hanno iniziato a correre, a dire il vero, lei ha cercato di risparmiare energia; si è fermata, un po' a corto di fiato, fingendo però d'esser più stanca di come si sentiva; qualcuno dei suoi compagni ha provato a spingerla, a incitarla, poi l'ha superata e lasciata lì.

Lei era contenta di starsene in pace, e ha pensato che non fosse poi così difficile schivare la fatica. Si godeva il paesaggio, quando ha visto arrivare il sergente. Ha subito pensato di riprendere la corsa riaggregandosi al gruppo, ma sarebbe stato come scappare, e non le andava.

Per un momento le è sembrato che il cielo si oscurasse, proprio come accade prima di una tempesta. Quando le ha chiesto perché si fosse fermata, il sergente sembrava sinceramente preoccupato, come se temesse di scoprirla ferita, o qualcosa del genere.

Era gentile, quasi simpatico.

La ragazza gli ha risposto che non ce la faceva ad andare avanti.

«Ma se non sei nemmeno sudata... » ha replicato l'uomo, sempre con tono pacato; poi, improvvisamente, ha cambiato atteggiamento, abbandonando ogni traccia di cortesia, investendola con minacce e insulti irripetibili.

Non l'ha mollata per due settimane: ogni volta che lei si concedeva una pausa, lui arrivava sbraitando, infuriato.

Era arrabbiato nel vederla poco dinamica; era arrabbiato perché lei non prendeva sul serio il ruolo e i compiti che le venivano affidati; era arrabbiato perché la sua famiglia non l'aveva preparata adeguatamente a sopportare il disagio e la fatica; era arrabbiato perché non riusciva a spiegarle che la sua resistenza a cambiare giocava contro di lei; era arrabbiato perché doveva spendere un mucchio di energia per farle fare un esercizio semplice.

La faceva sentire in torto, colpevole di non compiere progressi Quando un giorno le si è incastrato il piede in un ostacolo, e proprio non riusciva a liberarsi e a proseguire, il sergente le si è scagliato addosso urlando di rabbia, pestando i piedi a terra per dare più forza alle sue parole.

Questa volta la ragazza era proprio al limite delle sue possibilità, le gambe non la reggevano più. Ma lui non si è fermato: le ha chiesto, anzi, le ha ordinato di farcela.

Lei ci ha provato tanto, ma non riusciva, il corpo non le obbediva più.

Quando è stato chiaro che avrebbero rischiato di passar lì la notte, lei ha tentato ancora, ha provato «meglio», ha trovato il neurone capace di chiedere al muscolo di contrarsi.

Uno sforzo come mai ne aveva fatti nella sua vita, ma che le ha permesso di superare l'ostacolo.

La ragazza allora si è girata verso il suo sergente, stupefatta, con la sensazione di avere capito di cosa era capace il suo corpo, e di come ottenerlo, oltre i limiti che conosceva.

Il suo sguardo ha incrociato quello dell'uomo, ha letto la sua approvazione, come se volesse dirle: «Sì! Hai trovato il modo»; ha capito che era orgoglioso di non avere mai mollato con lei, e ancor più che era orgoglioso di lei.

Da questo momento la ragazza ha proseguito da sola, e lui l'ha lasciata fare.

Ormai lei sapeva che quando la mente lo vuole, il corpo può farcela, qualunque sia la situazione, la stanchezza, la ferita, la malattia.

La ragazza ha intuito subito che il sergente aveva a cuore la situazione, e che non agiva con crudeltà gratuita. Il suo sguardo era attento e preoccupato, i suoi occhi la seguivano, i suoi fallimenti non lo disgustavano, non li viveva come un suo fallimento personale, piuttosto come una sfida.

Spendeva tanta energia per aiutarla.

Naturalmente non mancano gli istruttori sadici, gente che evita di guardarti, che prova ribrezzo al più piccolo segnale di debolezza, vivendolo come un problema proprio.

Sul volto hanno spesso un'espressione di sdegno, la bocca atteggiata a un mezzo sorriso ogni volta che esercitano il loro potere sull'altro.

Non sono capaci di trasmetterti nulla, di darti nulla.

Né un poco di energia, né un briciolo d'incoraggiamento.

Ma ecco un altro esempio di «rabbia educatrice»; lo scenario è di nuovo la famiglia, con una coppia di moderni genitori, convinti dell'importanza d'essere sempre tolleranti con i propri figli, di discutere e risolvere con loro ogni problema, nell'illusione di un rapporto senza contrasti e conflitti.

Tutto procedeva per il meglio, o almeno così sembrava...

Tommaso, il figlio maggiore della coppia, era uno studente simpatico, educato, intelligente.

L'unico problema era che non faceva mai uno sforzo più del necessario; il suo cervello funzionava sempre al risparmio.

Le soluzioni ai problemi o gli venivano immediate, o non si curava troppo d'affannarsi a cercarle. La stessa cosa gli accadeva con i temi d'italiano: l'ispirazione lo accompagnava per poche righe, prima di abbandonarlo per non tornare più. Igenitori, convocati dagli insegnanti, si sentivano ripetere che Tommaso era un allievo ideale, dai risultati mediocri.

«Fai uno sforzo» lo incitava sua madre, «Datti da fare» lo esortava il padre.

Cercavano con lui un confronto amabile, lanciandosi in spiegazioni articolate e ipotesi complesse. Senza alcun risultato.

Un giorno Tommaso è tornato a casa con il risultato dell'ultimo esame, un voto né buono né cattivo, e come al solito i genitori sono stati positivi e incoraggianti.

«Comunque, immagino che i tuoi compagni abbiano tutti avuto più o meno lo stesso risultato» ha concluso il padre.

«Niente affatto» ha risposto il figlio con disinvoltura «hanno tutti avuto il massimo.» «Come? Tutti?» «Tutti, sì.» «Solo tu hai fatto questi errori?» «Sì, solo io.» Questa è stata la goccia che ha fatto traboccare il vaso. Era evidente che le valutazioni di Tommaso dipendevano solo dalla sua scarsa applicazione.

Il padre si è alzato, pieno di rabbia e di vergogna, e ha sfogato di colpo quattro anni di frustrazione nel vedere il figlio considerato «mediocre» da tutti i professori.

Ha annunciato al ragazzo stupefatto che da allora le cose sarebbero cambiate, che avrebbe dovuto studiare di più, affrontare meglio gli esami, impegnarsi e smetterla di considerare i compiti soltanto come una noiosa seccatura.

La scarica di rabbia è stata un elettroshock salutare per tutti: ha permesso all'adolescente di capire che il suo «normale» ritmo di studio era, di fatto, «inaccettabile», e perciò di cambiare marcia.

Ma insieme ha consentito ai genitori di scoprire che, pur imponendo al figlio di rispondere alle loro aspettative, non correvano il rischio di una rottura irreparabile.

Ma se tu fossi testimone di una scena simile, come potresti capire che Tommaso non è la vittima di un atteggiamento rigido e autoritario?

I segnali li puoi cogliere innanzitutto dagli sguardi del padre: il contatto visivo è mantenuto a lungo, ed è rivolto a «stimolare» una reazione del ragazzo. La rabbia è utilizzata in modo strategico per scuoterlo. L'uomo ascolta con attenzione le soluzioni proposte dal figlio, cerca di stimolarle, dosando le parole, le pause e i gesti.

I rimproveri sono pronunciati con un tono di voce cre scente, per infondere energia; sono rinforzati con richieste di conferma che il messaggio sia stato inteso, e che in futu ro il giovane seguirà queste regole.

La comunicazione è coerente in sé, e valorizza il ragazzo, prospettandogli un quadro attraente del suo avvenire, e insieme lo mette in guardia dalle possibili cadute.

Il genitore cerca di convincerlo con frasi come: «Con le tue qualità... lo sai, potresti fare ciò che vuoi... lo dico per te... ».

All'opposto i segnali di una rabbia negativa, quella che porta solo a distruggere legami e stima di sé, si possono individuare nel tono di voce senza calore e nelle critiche che si succedono una dopo l'altra; in questi casi il padre ascolta se stesso, senza cercare né di ascoltare il figlio né di capire come viva il richiamo.

Lo sguardo è sprezzante o deluso, la volontà di umiliare è visibile. Il discorso è declinato al negativo: insulti, sensi di colpa e critiche si alternano in modo più o meno sottile.

Inutile dunque ignorare l'esistenza della rabbia.

Scegliere, essere liberi di decidere come utilizzarla, e non vittime di un'emozione: il segreto è tutto qui.

La rabbia «da impotenza» Ingiustizie, provocazioni e frustrazioni generano una rabbia da impotenza. Quando ti stai impegnando al massimo per fare le cose bene, e non ottieni la gratificazione che ti aspettavi, soffri. Se paghi per un servizio che non ricevi, soffri. Se compri un prodotto che poi scopri non funzionare, nasce in te la stessa sofferenza, una sensazione d'irritazione, d'ingiustizia, di scherno, che in alcuni casi può rivelarsi insopportabile.

Se puoi intervenire, modificare le cose, la vicenda è meno grave.

Ti precipiti al telefono, mandi mail, lettere, contatti un avvocato, cercando un modo razionale per riparare il torto subito e rimettere le cose a posto.

Alcune volte però questo sistema non funziona: perché nessuno ti ascolta o ti risponde, perché t'impegna troppo tempo. Nasce così in te una spiacevole sensazione d'impotenza.

Per liberartene e dimostrare a te stesso di avere ancora un certo potere, corri il rischio di esercitarlo contro qualcuno, chiunque esso sia: un venditore, la tua domestica, l'autista del taxi, un collega, ma anche gli amici e i tuoi familiari.

Sei infuriato con il tuo capo, ma saranno i tuoi dipendenti e i tuoi colleghi a farne le spese. Saranno i tuoi figli a sopportare le tue urla. Sarà il gatto a saltare dal divano schivando i cuscini che gli lancerai dietro.

A dire il vero, se questo capita una volta ogni tanto, il fatto non è grave, o quantomeno è tollerabile. Diversa è la situazione se si tratta di un comportamento ricorrente; dopotutto, stai imponendo agli altri quello che hai subito tu.

Hai i nervi a pezzi, vorresti un attimo di pausa per liberarti dallo stress, ma la persona che hai di fronte non lo comprende e continua a incalzarti. Ma perché non capisce che non è il caso di insistere, che sarebbe meglio se te ne riparlasse in un altro momento?

Sei certo che il tuo atteggiamento sia chiaro, e allora vuoi dire che lei sta ignorando i segnali che le mandi, che non le importa nulla del tuo disagio.

In una situazione come questa è perfettamente legittimo che tu ti difenda, e se gridare permette di sistemare le cose e ristabilire il dovuto rispetto, va benissimo così.

Non si tratta di uno sfogo maleducato, o di una crisi di nervi, ma di una scelta strategica; certo, sarebbe meglio non arrivare mai a questi punti, ma non dipende sempre da te.

Se la persona che hai di fronte non sente ragioni, una piccola manifestazione di rabbia non è un cattivo modo per rimettere le cose a posto.

Un momento di crisi: colpa di nessuno, colpa di tutti Il primo sintomo dell'avvicinarsi di un'esplosione di rabbia è una sensazione d'irritazione e insofferenza, spesso legata a un momento di stanchezza, soprattutto nervosa.

Non ce la fai più ad ascoltare i soliti discorsi, le critiche, a vedere le auto tagliarti la strada una dopo l'altra o a sopportare le piagnucolose giustificazioni di tuo figlio per l'ennesimo brutto voto preso a scuola?

Sei stanco, hai davvero bisogno di un po' di silenzio, di distacco, di riprendere fiato; la cosa più semplice è che tu dica: «Un attimo, sono stanco, lasciami cinque minuti di break, poi avrai tutta la mia attenzione». Non dubitare, la persona di fronte a te capirà, e apprezzerà la tua soluzione.

Come già detto, la rabbia può essere un'emozione sana e anche necessaria. Se però qualcuno distrugge una proprietà o, peggio ancora, si lancia contro un altro, non si parla più di rabbia, ma di aggressione.

E l'aggressione non è mai una soluzione accettabile, come dimostrano queste storie.

Una coppia di trentenni convive da sei anni.

Lei ha già una figlia di 8 anni nata da un precedente matrimonio, e un giorno scopre di essere incinta. La donna però non crede nelle qualità del partner come padre, e nemmeno è convinta della solidità del loro rapporto, così preferisce interrompere la gravidanza, senza consultarlo né avvertirlo.

Gliene parla solo due giorni dopo, mentre passeggiano per strada.

Il colpo è troppo duro per lui, che desiderava tanto avere un figlio. Avrebbe comunque voluto almeno dire la sua, discuterne, ragionare, ipotizzare altre soluzioni.

Tutto però è ormai inutile, la sua parola non ha valore.

Ammutolito, incapace di riconoscere la frustrazione, scarica la rabbia contro le auto parcheggiate lungo la strada.

Quando si ferma vicino a un semaforo, ha le lacrime agli occhi e le mani insanguinate; dietro di lui una fila di ventitré macchine dai vetri in frantumi. È stato tutto breve e violento.

Lasciato dalla sua ragazza, ha atteso che rientrasse dal lavoro, in agguato; e quando ha visto la sua auto arrivare, l'ha bloccata, cercando di tirarla fuori dall'abitacolo, mentre lei aveva ancora la cintura di sicurezza allacciata.

L'ha forzata a uscire a schiaffi e pugni, poi l'ha trascinata a terra, prendendola a calci, fratturandole le coste, sordo alle sue grida disperate.

Se per tutti è possibile controllare un attacco di rabbia, le cose si complicano sotto l'effetto di droghe, alcol o farmaci.

La disinibizione dovuta all'uso di sostanze ti porta a oltrepassare limiti che in condizioni «normali» non supereresti mai.

Bisogna però distinguere tra chi non ha l'abitudine di bere, e in seguito si pente delle azioni compiute sotto l'effetto dell'alcol, e chi beve con l'obiettivo consapevole di azzerare le proprie inibizioni e varcare i confini del lecito. Nel primo caso si può anche parlare di incidente, nel secondo di un comportamento criminale.

Ma c'è da tener presente una particolare categoria di individui, persone che non hanno bisogno di birra, whisky o cocaina per aggredire. Potremmo dire che hanno un disturbo nella personalità o, più semplicemente, che provano piacere nell'intimorire gli altri.

Dall'arroganza al terrore Di persone così ne avrebbe incontrate tante nella vita.

La morte del papà era stata un brutto colpo, ma la mamma si era rimboccata le maniche; aveva trovato un lavoro part time che le permetteva di occuparsi di lei e di suo fratello, e le cose si erano aggiustate.

Fino al giorno in cui è arrivato lui.

Era un vecchio amico della mamma, incontrato per caso dopo che si erano persi di vista per anni. Si sono frequentati per un po', hanno cominciato a uscire insieme, e alla fine hanno deciso di sposarsi.

Ai ragazzi si è presentato come un uomo dolce e disponibile, una maschera che si è presto tolta di dosso non appena ha preso possesso della casa.

Da quel momento ogni pretesto è stato buono per sgridarli, insultarli, spaccare oggetti e porte. Poi ha iniziato a colpirli, ma non era solo questo a far male, era il suo modo di ridicolizzarli quando provavano a calmarlo, e poi la sua crudeltà.

Quando ha scoperto che la gatta di casa aveva avuto i piccoli, ha preso i gattini appena nati e davanti agli occhi della bambina, li ha gettati nello scarico delle immondizie.

Solo dopo alcuni anni si è scoperto che l'uomo spaventava anche i suoi colleghi di lavoro, e che perfino la gente che lo incrociava per strada cercava istintivamente di tenersi a distanza.

Mentre lei si sforzava di passare più tempo possibile lontano da casa, il fratello ha iniziato a imitare il patrigno, ma ne è uscita una specie di pericolosa caricatura.

Dove l'adulto usava la rabbia per il piacere che gli procurava, il giovane l'adottava per apparire più forte; mentre il primo si sentiva bene nell'aggredire e usare violenza,

il ragazzo appariva sempre a disagio. Lei oggi è cresciuta, le ferite dell'infanzia si sono rimarginate.

Ma le cicatrici sono ancora lì, a ricordarle di diffidare di certi tipi di persone.

Il narcisista sadico, l'antisociale, il megalomane utilizzano tutti gli strumenti possibili per imporsi. Non a caso Hitler sbraitava nei microfoni, e i nazisti gli facevano eco, urlando a loro volta dappertutto, «per farsi rispettare». Una situazione che oggi si ritrova tipicamente nei cartelli della droga e in altre strutture criminali organizzate.

Lo stesso atteggiamento, anche se ovviamente a un livello di violenza molto più contenuto, puoi incontrarlo al lavoro, da parte di alcuni dirigenti con tratti psicopatici.

Con loro, tutti ubbidiscono senza fiatare; un modo per aumentare la produttività, ma solo sul breve termine; perché la prevaricazione e la violenza finiscono per schiacciare e demotivare qualunque dipendente, anche il più capace.

A loro, militari di carriera, capitava d'essere assegnati a compiti di «pubblica utilità», e quella volta era toccato il turno in un centro per coppie con problemi di violenza.

Con la loro presenza dovevano assicurare una protezione discreta agli psicologi e ai soggetti più fragili e spaventati.

Alle dieci, puntuali, sono arrivati quei due; lui, con fare sottomesso e apprensivo, non distoglieva mai lo sguardo dalla sua ragazza, mentre lei, l'elemento violento della coppia, aveva indossato l'abito della persona «socialmente adeguata»: lanciava una battuta dopo l'altra, si mostrava palesemente a proprio agio, e non mancava di guardare il compagno con una tenerezza da soap opera.

Ma a un certo punto della conversazione con la dottoressa, la ragazza si è alzata, furibonda, e senza una parola ha rivolto a lui uno sguardo feroce. Il ragazzo ha però deciso di non cedere, contando sul sostegno e l'approvazione delle persone presenti.

La psicologa cercava di portare la ragazza a riprendere la discussione, ma ormai lei aveva perso ogni controllo.

Aprendo la borsetta, ha preso le chiavi di casa, fissando il compagno come se volesse incenerirlo, ma lui non cedeva, rimanendo in silenzio a osservarla.

Dopo un buon minuto di tensione, lei ha lanciato le chiavi sul tavolino di vetro accanto, e l'ha fatto con una tale furia da piantarle nella superficie creando due brecce.

Poi se n'e andata, non prima di aver urlato che non avrebbe mai più messo piede in quel centro, e che con lui avrebbe fattoi conti dopo.

A loro, ai due militari, è subito venuta in mente la stessa cosa: che la rabbia di quella donna non l'avrebbero mai voluta vedere in un nemico.

Poi hanno cercato di provare anche loro a piantare un paio di chiavi in un piano di vetro; sì sono arresi dopo una decina di tentativi, e un centinaio di euro in meno investiti nell'esperimento.

L'episodio che segue risale ai primi mesi di un allenamento intensivo di Krav Maga, una tecnica di difesa personale nata a metà del secolo scorso in Israele, e da lì diffusa in tutto il mondo.

La donna stava aiutando l'istruttore capo nella costruzione del suo sito internet, durante uno stage di formazione cui partecipava un gruppo di cittadini svizzeri.

Un mattino, i ragazzi arrivarono con tre ore di ritardo, ancora sotto l'effetto dei bagordi della sera precedente; un comportamento ben poco professionale, ma nonostante questo l'istruttore intendeva dare loro i diplomi e aprire una catena di palestre in Svizzera.

Chiamò la sua collaboratrice per una riunione, tutti insieme, per decidere in che veste farli comparire sul sito internet.

La ragazza, esperta d'informatica, suggerì di creare un sottodominio per la Svizzera, con pagine web che avrebbero potuto gestire in autonomia.

Nella notte, verso l'una, squillò il telefono nella sua camera: era l'istruttore capo, e nonostante l'ora, lei decise di rispondere, pensando si trattasse di un problema importante.

Subito fu investita da un fiotto di insulti.

«Ti avrei volentieri spaccato la faccia stamattina!» «Cosa...?» «Come hai potuto proporre un sottodominio a un branco di incapaci? Sono arrivati in ritardo, ubriachi e tu gli dai pure un premio...» Dopo essersi ripresa dallo shock, lei rimise le cose a posto, pun-tualizzando i fatti con voce calma.

Gli disse che era stato lui a chiederle di aiutarlo a organizzare il sito per una catena di palestre in Svizzera. Gli dimostrò velocemente che un sottodominio non era una cosa eccezionale, e concluse che di ogni altra questione poteva tranquillamente parlare il giorno seguente.

La ragazza si chiese poi perché l'istruttore non le avesse detto nulla durante la riunione, perché avesse atteso quattordici ore prima di pronunciare una parola, perché

l'irritazione avesse assunto in lui le forme di un flusso inarrestabile d'insulti, e come si fosse permesso di chiamarla all'una di notte per rovesciarle addosso la sua rabbia.

E concluse complimentandosi con se stessa per aver mantenuto il controllo; i problemi, se c'erano, li aveva tutti il suo istruttore.

Marco sta parlando con un collega quando sopraggiunge Paolo. Gli passa davanti come fosse trasparente, prendendo il suo interlocutore per un braccio, e poi portandolo con sé per parlargli di un suo nuovo progetto.

Paolo fa cose del genere in continuazione: gli ruba il posto nel parcheggio dell'azienda, gli chiude le porte dell'ascensore in faccia quando lo vede arrivare, una volta ha perfino preso e aperto una lettera indirizzata a lui.

Marco inizia a preoccuparsi: sarà colpa sua? Sarà il suo atteggiamento debole a far credere a Paolo che può permettersi qualunque comportamento?

Inizia perciò a mostrarsi aggressivo, a irrigidirsi alla sola vista del collega. Ma la cosa si rivela controproducente, perché così rischia di passare per una persona insicura, gelosa, quasi paranoica.

Tutto ciò rinforza Paolo, che adesso veste anche i panni della vittima: «Non so che cos'ha Marco nei miei confronti» sussurra ai colleghi «credo che ce l'abbia con me, ma non ne so proprio il motivo».

Le cose vanno peggiorando, perché Paolo cerca di metterlo in cattiva luce con il capo; approfittando di un momento in cui il dirigente li incrocia entrambi, Paolo prende sottobraccio il suo «caro» collega offrendogli un caffè; naturalmente, anziché un sorriso, riceve un rabbioso rifiuto, una risposta che pare al capo maleducata e fuori luogo.

Il mattino successivo, quando Marco vede la sua scrivania occupata «un attimo» da Paolo non ce la fa più, e scoppia in una scenata nel bel mezzo dell'ufficio; una reazione da tutti ritenuta «esagerata», ovviamente bollata come il frutto di una mente esaurita.

Se Marco ha commesso un errore, non sta tanto nella sfuriata, ma nella poca fiducia avuta nei confronti del suo capo.

I capi conoscono e riconoscono perfettamente gli inganni di tutti i Paolo del mondo, perché rappresentano un fenomeno ordinario.

Piuttosto può capitare che ne approfittino per verificare l'autostima e la solidità dei loro dipendenti di fronte alle provocazioni.

La donna, una francese con un addestramento militare alle spalle, sta discutendo la sua posizione nella filiale di un'importante banca, dove ha aperto un conto otto anni prima.

Alla scrivania vicina un altro cliente, un uomo di circa quarant'anni, vestito con un elegante cappotto nero, protesta per i costi di gestione del suo conto.

I toni dell'uomo si fanno sempre più accesi, tanto da attirare l'attenzione di tutti, clienti e impiegati. Poi, non soddisfatto, si alza urlando dalla sedia e con un brusco movimento del braccio scaraventa a terra i documenti e gli oggetti che stavano sul tavolo.

Spaventata, la funzionaria della banca che stava discutendo con lui, arretra con la sedia, e finisce col perdere l'equilibrio. Ma l'uomo non si ferma, alza la mano come per colpirla con uno schiaffo.

Tutti osservano, ma nessuno interviene, nemmeno una delle guardie di sicurezza; gli spettatori della scena si dividono in due gruppi, come per istinto: ci sono quelli che cercano di allontanarsi verso l'uscita e, al contrario, altri che si spostano verso il lato più interno della banca. In mezzo, nello spazio rimasto vuoto, restano solo l'uomo arrabbiato e la sua vittima, spaventatissima e a terra.

«A questo punto» pensa la donna «tocca a me fare qualcosa. » In un primo tempo attira l'attenzione del cliente, per distrar-lo dalla funzionaria, e permetterle di allontanarsi. il fatto che parli con accento straniero accresce la rabbia dell'uomo, offrendogli un bersaglio per minacce e insulti. Sapendo che fin quando lo sfogo si limita alle parole, la violenza fisica non arriva, lei lo lascia parlare, cercando però di comunicargli, col suo atteggiamento controllato, che non accetta il suo comportamento e insieme non ne ha paura.

L'uomo allora cerca di spingerla a reagire fisicamente, minacciandola con un pugno. La donna sorride, pensando per un momento che anche a lei sarebbe piaciuto mostrargli di cosa è capace. Ma subito si riprende, e con tono amareggiato risponde alla provocazione con un pacato «questo, qui, non si fa».

Sorpreso di vedere che le sue minacce non la impressionano affatto, l'uomo smette di colpo di urlare, lascia cadere le braccia lungo i fianchi, e guardandola un po' stupito, le chiede: «Ma chi sei tu?».

Implosioni «incomprensibili» Capita che l'intensità di una reazione, a una situazione all'apparenza normale, superi ogni tua previsione. Quando accade, è probabile che

l'ultima frase pronunciata, l'ultimo gesto, abbiano agito come la classica goccia in un vaso già colmo.

Avrai fatto qualcosa, certo, ma cosa sarà mai stato a causare una risposta tanto violenta?

Pensiamo a Luca Massari, tassista di Milano, che di notte, in un incidente, ha investito un cane non tenuto al guinzaglio, e per questo è stato aggredito e ucciso, ammazzato per vendetta da tre squilibrati.

Se avesse potuto prevedere la loro inaudita reazione, anziché tentare di scusarsi, avrebbe piuttosto pensato a proteggersi; non lo ha fatto perché nessuno gli ha spiegato quello che stava per succedere.

E probabilmente non ci avrebbe nemmeno creduto.

Gesti sproporzionati come questi sono talmente al di fuori del tuo mondo logico e razionale, che non puoi neppure immaginarli: è compito di chi li ha vissuti e affrontati metterti in guardia.

È successo quando era in terza elementare, un giorno di primavera, durante l'intervallo.

Quattro ragazzi «grandi», ragazzi di quinta, stavano giocando a pallone, e la bambina li guardava, appoggiata al muro.

A un certo punto la palla è rotolata verso di lei, che gentilmente, o almeno così credeva, l'ha rimandata in campo; il giocatore più vicino ne approfittava subito, colpendola al volo e segnando un fantastico gol.

Il suo avversario, stupefatto, si è fermato e ha fissato il suo sguardo sulla piccola, in modo strano; lei, intanto, rideva insieme ai ragazzi della squadra che aveva appena segnato; ma presto ha smesso, e così tutti gli altri.

Il ragazzo che la stava fissando si è mosso pian piano verso di lei, arrabbiatissimo. A dire il vero, sul momento la bambina non ha capito cosa avesse e perché si stesse comportando in quel modo. Non sapeva cosa fare né dove andare nel piccolo cortile della scuola, né poteva scappare, anche perché lui avrebbe corso più veloce.

Allora ha deciso di affrontarlo, e gli ha chiesto: «Che cosa succede?».

Nessuna risposta.

Ha lanciato uno sguardo intorno, alla ricerca di un sostegno; il ragazzo al quale aveva rinviato la palla voleva intervenire, ma aveva paura. Così si è limitato a chiedere all'altro di lasciar stare, che era solo un gioco, che lei non c'entrava.

La bimba cercava ancora di capire cosa avesse fatto di sbagliato, perché, se c'era un problema, poteva essere stata solo colpa sua. Ma quale colpa?

Il ragazzo si è avvicinato con passo minaccioso, i suoi occhi di un azzurro chiarissimo facevano ancora più paura. Arrivato davanti a lei, si è fermato, l'ha presa per il collo e ha iniziato a colpirla con schiaffi e pugni.

Lei ripeteva: «Perché stai facendo questo, che cosa ti ho fatto?», ma il ragazzo non le ha risposto, ha continuato a colpire, fino a quando è caduta a terra.

Poi le ha girato le spalle, ed è tornato alla sua partita.

Più ancora che il dolore, più ancora che le percosse, a far soffrire la piccola è stato non avere risposta alle sue domande.

Non capire perché quel ragazzo era tanto arrabbiato con lei.

Sono esperienze come questa che spesso spingono uomini e donne ad avvicinarsi allo studio sul comportamento umano, non sempre comprensibile, e ad apprendere adeguate tecniche di difesa.

Per poi offrire agli altri la propria esperienza nel riconoscere e gestire la rabbia.

Come affrontare la rabbia Le fiabe non insegnano al bambino che i draghi esistono. Il bambino lo sa già, che i draghi esistono. Le fiabe insegnano al bambino che il drago può essere ucciso.

GILBERT KEITH CHESTERTON

Il problema non è tanto quello di analizzare la curva delle labbra di una persona arrabbiata, la piega del suo sopracciglio, la goccia di sudore che gli compare sulla fronte. Il problema è come reagire appena avverti che c'è qualcosa che non va.

Paola vive con un uomo più geloso di quello che vuole mostrare.

Un giorno, tornata a casa, lo trova ad aspettarla con una «faccia strana», e capisce subito che è successo qualcosa.

Infatti, molto semplicemente, gli domanda: «Ciao tesoro... c'è qualcosa che non va?».

E se luì le risponde di no, è probabile che lei insista, magari con un «Dai, si vede bene che c'è un problema».

Paola non dice al compagno «la curva del tuo labbro superiore è leggermente inclinata verso il basso, mentre le rughe intorno al tuo naso fanno un angolo di trenta gradi, a dimostrazione di una chiara irritazione nei miei confronti; il che, unitamente alle pupille dilatate e le vene visibilmente pulsanti del collo, mi fa intuire che avverti una tale pressione interna che presto ti spingerà a massacrarmi».

Paola non dice nulla di tutto ciò, ma vede e riconosce il segnale di «pericolo» in una frazione di secondo.

La questione ora è: che cosa ne farà?

In un primo momento Paola negherà il segnale, cercherà di convincersi che la situazione non sia poi così difficile, e la penserà così fino all'ultimo. E spesso, quando finisci per comprendere la gravita di un problema, è ormai troppo tardi.

Comprendere e decidere Sì, va bene, magari avrai sbagliato atteggiamento o detto qualcosa di inopportuno; ma questo non spiega del tutto uno sfogo di rabbia, che, come abbiamo detto, viene da molto più lontano.

Ancora meno dovrai giustificare un atto di violenza: non sei colpevole per la mancanza di controllo e di educazione dell'altro.

Non c'è relazione diretta causa-effetto tra il tuo atteggiamento e la crisi di chi ha scelto di aggredirti.

Se lo desideri, puoi sempre aiutare l'altro a rispondere in modo adeguato, ma senza ritenerti la causa o la fonte del problema. Solo così, abbandonando qualunque senso di colpa, ti sarà facile rifiutare comportamenti scorretti e aggressivi, e fermarli con determinazione.

Un po' di diplomazia potrà permetterti di passare il messaggio più facilmente, ma fai attenzione a non indebolirlo; la tua comunicazione deve sempre essere forte e coerente.

Non sei il suo terapeuta Check-list e segnali d'allarme sono certamente utili; ma davanti a una situazione critica, a un'esplosione di collera, non sempre hai il tempo di pensare a classificazioni, liste ed elenchi.

Possiedi un'intelligenza emotiva, sei in grado di sapere cosa sente l'altro non appena entri nella sua stanza; anche i ciechi possono avvertire le emozioni senza vederne i segni scritti nel volto e nel corpo.

Si tratta di un dono, umano e prezioso, che va curato e sviluppato. Nella società moderna la competizione e lo stress spingono gli individui più fragili a staccarsi e proteggersi in mondi chiusi e controllati; questo non risolve nulla, e anzi porta a problemi ancor più gravi, come ad esempio la depressione.

La soluzione sta piuttosto nell'ascoltare e approfondire, te stesso, l'ambiente in cui vivi, le emozioni che ti circondano; e poi agire, in modo però da non soffrirne.

C'è un limite tra aprirti all'altro per capire le sue emozioni, e caricartelo sulle spalle; puoi «comprendere» l'altro, e poi decidere di staccarti da lui.

Potrebbe contestarti che il tuo è un atteggiamento egoista; ma lo sarà sempre meno della sua richiesta di portare per lui una zavorra di problemi che non ti appartengono.

Cogliere i segnali non sempre è facile Federico è un ragazzo timido, introverso, senza amici.

Ma con eccellenti voti a scuola.

I genitori, presi dal lavoro e dalle prospettive di carriera, sono convinti che le difficoltà del figlio siano comuni a tutti gli adolescenti, e che presto Federico si trasformerà da brutto anatroccolo in uno splendido cigno.

È solo questione di tempo.

Così, quando il ragazzo trova un «miglior amico», mamma e papà sono felici, perché finalmente inizia a uscire, a «socializzare». E quando la sua media a scuola inizia a precipitare, pensano che non è facile conciliare lo studio e gli amici, che Federico deve trovare un nuovo equilibrio; non è un problema, ce la farà; basta un po' di pazienza.

È solo questione di tempo.

Quando la polizia lo cerca al lavoro, parlandogli di un arresto in flagranza per atti di vandalismo, il padre di Federico non riesce a capacitarsene.

L'ufficiale gli parla di «segnali tipici», di un ragazzo timido e senza amici che un giorno cambia drasticamente, sta tutto il giorno per strada, prende brutti voti. Insomma, dice il poliziotto, non si è accorto che Federico è un ragazzo debole, manipolato da un nuovo amico che non si è mai presentato a casa, che l'ha portato al rifiuto della scuola, alla tra-sgressione,fino a commettere piccole imprese criminali?

Ma poi, colpito dalla disperazione dell'uomo, l'ufficiale aggiunge, a mo' dì rassicurazione: «Non si preoccupi. La cosa non è grave, e purtroppo cogliere i segnali non è sempre facile».

In verità, se non sei in grado di cogliere i segnali non è per difficoltà o ignoranza, ma per il bisogno di credere che le cose vadano bene. Non devi sorprenderti, fa parte della natura umana.

Se un terremoto scuote la tua casa, ti viene istintivo cercare di capire quanto siano forti le scosse, invece di pensare: «Devo uscire subito, o mi crolla tutto addosso».

Gli unici edifici che in caso di sisma vengono immediatamente evacuati sono gli stabili pubblici, le scuole, le aziende; perché in questi casi c'è una persona responsabile della sicurezza, un professionista che prende decisioni con distaccata efficienza.

E non è detto che farebbe le stesse scelte per se stesso, anzi.

Un secondo motivo per non cogliere i segnali è proteggersi da una ferita narcisistica. I segnali possono infatti indicare un fallimento, come ad esempio quello di un padre che non è riuscito a educare il figlio come avrebbe voluto, di un imprenditore che non si è accorto della disonestà del socio, della donna che si è fidata di un compagno che l'ha tradita.

Per riuscire a vedere i segnali, e gestire meglio la situazione, devi convincerti che non è scontato tu abbia commesso un errore; è piuttosto la situazione che è cambiata, o la persona cui abbiamo dato fiducia che ha agito in modo imprevedibilmente scorretto.

La responsabilità e la colpa riguardano lui, non te.

I mostri esistono Immagina un giardino pubblico, in un caldo pomeriggio d'estate. Sul prato una mamma che gioca con sua figlia, un piccolo angelo di 4 anni.

Immagina ora un padre di famiglia, un uomo pieno di problemi che porta con sé il figlio e guarda la piccola con esagerata attenzione, abbandonandosi a fantasie proibite.

Immagina che ad assistere alla scena ci sia un profiler, un esperto di menti criminali capace di cogliere ogni sfumatura di un comportamento sospetto; e che l'uomo avverta la mamma che sua figlia non è al sicuro, che quel papa con il bambino sta pensando di abusare del suo angelo, e che è probabile abbia già fatto vittime nel passato.

Come reagirebbe la donna?

Credi che cercherebbe di proteggere la bambina dal mostro, chiamando aiuto, allontanandosi, magari pensando che se sapesse adoperare un'arma, quello sarebbe il momento di usarla? Niente affatto: si girerebbe verso il profiler trattandolo come un pazzo.

Per riuscire ad agire contro un mostro, devi credere che l'altro sia veramente un mostro, e la cosa non è facile. Per tale motivo più questi individui sono orribili e crudeli, meglio si confondono in mezzo a noi.

La tua incapacità di concepire il male, nelle sue forme più gratuite ed estreme, è per loro una sorta di scudo.

Succede in metropolitana, durante le ore di punta del mattino. Un uomo, approfittando della calca, si avvicina a una ragazzina di 12-13 anni, e le mette una mano sui jeans.

Insiste, approfittando dello shock e dell'umiliazione della giovane, prima di accelerare il passo e disperdersi nella folla.

In molti lo hanno visto, ma nessuno cerca di intervenire, anzi, la maggioranza di loro abbassa gli occhi; non è una questione d'indifferenza, perché la scena ha colpito tutti; piuttosto ormai la cosa è passata, e la ragazzina, incollata al muro nel vano tentativo di sparire, non si è fatta poi male; almeno fisicamente. Correre dietro all'uomo, cercare di prenderlo, rischiare il ridicolo, magari scambiare un altro per lui, tutto appare faticoso.

Ne vale davvero la pena?

Ecco cosa pensa il cittadino «normale», nella metropolitana di una grande città, alle sette e trenta del mattino di un giorno di lavoro come gli altri.

La donna non ragiona in questo modo; ha un addestramento alle spalle, e dopo aver dato uno sguardo intorno, è corsa dietro all'uomo, mentre dava l'allarme, facendo intervenire gli agenti della sicurezza.

Insieme hanno bloccato l'uomo, che in manette è stato accompagnato al più vicino posto di polizia.

La donna non è intervenuta per un teorico e nobile desiderio di giustizia, ma per fare capire alla ragazza che quanto era accaduto non era accettabile, né per lei né per nessuno.

Purtroppo sono in molti, ragazzi soprattutto, convinti che il linguaggio della violenza sia un modo accettabile e «normale» di comunicare.

Prevenire le crisi Non restare isolato con un soggetto arrabbiato e potenzialmente aggressivo è sicuramente la regola numero uno; né devi accettare un appuntamento che non sia in un luogo pubblico, farlo salire in auto, o salire tu sulla sua.

Di solito la presenza di altri è sufficiente perché trattenga le sue pulsioni violente. È anche per questo che l'intervento di una terza persona, quando un soggetto perde il controllo, da spesso buoni risultati.

La differenza tra essere vittima di uno scontro e partecipare a uno scontro sta nella scelta della strategia: dove, quando, come.

Un'esplosione di collera è come una bomba: è meglio farla esplodere in condizioni controllate, in modo da limitarne i danni. Per farcela, devi prendere la situazione in mano, come farebbe un operatore della sicurezza.

Se sei in un ufficio, apri la porta; se sei in casa, apri la finestra, o la porta, oppure esci per un po'; se sei per strada, chiedi a un negoziante o a un passante di aiutarti e farti da testimone.

Non seguire mai una persona arrabbiata sul suo terreno.

Non accettare un incontro «per discuterne», in un luogo, pubblico, che non abbia scelto tu; non esitare a rimandare a un altro giorno, a cambiare l'ora che ti indica, soprattutto se la variazione sembra procurargli fastidi. È il segnale che sta premeditando qualcosa, ed è meglio fargli saltare i piani.

Prenditi sempre cura di te stesso e della tua incolumità; e se per farlo c'è bisogno di cambiare marciapiede, scendere dal treno una stazione prima, salire sul pullman successivo, o abbandonare la persona infuriata e uscire di casa, fallo!

Senza perdere un minuto.

Valvole di sfogo Se alla base della rabbia c'è una frustrazione, non sempre puoi eliminarla. Se un passeggero della metropolitana non sopporta di aspettare un treno in ritardo, non puoi certo farlo correre più in fretta. Se un cliente ti chiede uno sconto per un prodotto che non è in grado di pagare, non puoi sempre accontentarlo, così come un professore non può dare buoni voti a un alunno solo per far contenti i suoi genitori.

Allora, come evitare le crisi di rabbia?

Creando valvole di sfogo per le frustrazioni.

L'ufficio per le relazioni col pubblico della metropolitana comunicherà l'indirizzo di posta elettronica cui i passeggeri potranno inviare le loro mail di protesta.

Un cliente abilmente accompagnato potrà comprare un altro prodotto, che troverà migliore del precedente.

E i professori potranno sempre ricorrere alla classica frase: «È intelligente e potrebbe fare tanto, se solo s'impegnasse di più».

La negoziazione Se la situazione ti sembra complicata e la persona che devi gestire ti sta a cuore, puoi cercare di capire meglio cosa stia succedendo, puoi provare a leggere le emozioni che si mescolano in lui.

Per questo si usa il dialogo.

Alcuni sono naturalmente portati alla negoziazione, altri la imparano grazie ai metodi moderni di crìsis management, di gestione della crisi.

Ma una cosa è certa: non puoi improvvisarti negoziatore se non hai capacità empatiche, l'interesse per l'altro e una passione per la soluzione dei problemi.

Nessuna formula magica può sostituirsi alle doti umane.

D'altra parte può accadere che, anche se mosso dalle migliori intenzioni, tu commetta gravi errori, ad esempio non sapendo che alcune menti malate possono interpretare le tue parole in tutt'altro senso rispetto a ciò che intendevi.

Poi c'è il problema dell'efficacia.

Nell'affrontare una situazione di violenza domestica, in cui una famiglia è tenuta in ostaggio, un agente deve trovare il modo per risolvere il conflitto in tempi ragionevoli, perché le cose possono improvvisamente precipitare.

La ricerca di una soluzione veloce ed efficace ha stimolato gli studi su una tecnica di approccio «ottimizzata». Gli americani l'hanno chiamata active listening, ascolto attivo, un metodo di accostarsi all'altro strategico e finalizzato all'azione. Anche in questo caso ci troviamo davanti a una sinergia tra il talento naturale dell'uomo e i risultati della ricerca scientifica.

Le regole sono semplici: per prima cosa, devi evitare di scatenare maggiormente la rabbia. Non essere troppo emotivo, non giudicare l'altro e non ostacolare la comunicazione.

Un piano di negoziazione comprende, più in dettaglio, sette momenti: Incoraggia: guarda direttamente l'altro, mostrando interesse nei suoi confronti, senza interromperlo. Chiarisci quello che l'altro sta dicendo, chiedendo precisazioni, facendo domande pertinenti. Riformula quello che la persona ti ha detto, usando le tue parole. Questo dimostra che hai ascoltato e compreso il messaggio.

Rispondi alle emozioni: ascolta le emozioni dell'altro e mostra di comprenderle.

Non usare elementi o atteggiamenti che possono bloccare la comunicazione: non accusare, non interrompere, non giudicare, non insultare, non minacciare. Fai opera di valorizzazione: accetta, apprezza, comprendi l'altro. Educa: forte del tuo controllo, porta l'altro a contenersi.

Aumenta l'autocontrollo Puoi certo migliorare il tuo autocontrollo.

Dopotutto non ti arrabbi ogni volta che sei frustrato, cosa che prima o poi accade a tutti; e se anche vai in collera, non ti permetti di sfogarti con la prima persona che ti capita a tiro.

Lavorare sul self control significa adottare un atteggiamento più sobrio, usare un linguaggio semplice e rispettoso, contenere una gestualità eccessiva.

Ecco alcuni esempi che meglio possono chiarirti i concetti fin qui espressi.

Viveva a Milano da un anno, quando le è capitato il primo incidente stradale della sua vita, e non era nemmeno colpa sua: un'auto era passata col rosso tagliandole la strada. Ha evita-to lo scontro, sterzando un attimo prima dell'impatto, ma poi è uscita di strada finendo contro un lampione.

Durante la constatazione amichevole è arrivato un carro attrezzi, una coincidenza provvidenziale, e lei ha lasciato che caricasse la macchina; aveva ormai deciso di demolirla, ma in ogni caso non poteva lasciarla in mezzo alla strada. Quando però è andata a saldare il suo debito, il meccanico, oltre alle spese di trasporto, le ha presentato una fattura di trecento euro.

Si trattava, secondo lui, di pagare il dieci per cento di un preventivo di tremila euro, preventivo che lei non aveva mai chiesto per una riparazione che non intendeva fare.

Dopo una breve discussione le è apparso chiaro che si trovava di fronte a un vero e proprio truffatore, perciò ha preso il telefono e ha chiamato la polizia.

L'agente di turno ha prima cercato di tranquillizzarla, quindi ha parlato con il meccanico, per poi assicurare alla donna che stavano inviando una vettura sul posto.

A questo punto l'uomo si è innervosito, le ha detto che aveva da fare, che non poteva perdere tempo con lei e che lo aspettava un cliente. Ma lei non aveva nessuna intenzione di lasciarlo andare, e gli ha bloccato l'uscita, dicendogli che avrebbero aspettato insieme l'arrivo della pattuglia.

A questo punto il meccanico si è arrabbiato, urlando e minacciando di colpirla.

«Provaci pure», gli ha risposto; e lo ha fatto con un tono di voce calmo e un atteggiamento del tutto rilassato.

È bastato questo per spiazzare l'uomo, capovolgendo di fatto i ruoli. Era lei ora a guidare la situazione, mentre lui si chiedeva cosa aveva in mente ancora quella donna, interrogandosi sulle sue intenzioni, preoccupandosi dei fastidi che gli avrebbe procurato.

Polizia compresa.

Era al ristorante.

Parlava a voce alta, quasi gridando, incurante degli sguardi seccati degli altri clienti.

Aveva bevuto già tanto, e non aveva nessuna intenzione di fermarsi; e quando ha visto entrare un vecchio amico, l'ha invitato a sedersi con lui.

Era già tardi.

La donna stava seduta al tavolo accanto; voleva solo mangiare qualcosa di caldo e veloce, e tornarsene a casa presto a riposare.

In mezzo a tutto quel frastuono, aveva il volto contratto e lo sguardo insofferente. L'altro, ormai ubriaco, lo ha notato e si è offeso, tanto da girarsi verso di lei e investirla con una quantità di parole disarticolate e incomprensibili.

Lei avrebbe potuto voltarsi e sorridergli educatamente, fingere di dar retta ai suoi discorsi sconclusionati, e rispondere con un cenno del capo per fargli intendere che aveva ragione, qualunque cosa dicesse. Ma era stanca, la mente piena di mille problemi, e non riusciva a dar retta alla voglia di chiacchierare di un bestione ubriaco.

Lui però non mollava, alzando ancor più il tono della sua voce, con tutta la gente che li guardava.

Allora la donna ha smesso un attimo di mangiare, si è appoggiata bene allo schienale della sedia, e si è versata un bicchiere d'acqua.

Lentamente, molto lentamente.

L'ha bevuto, lentamente.

Molto lentamente.

Intorno a loro si è fatto il silenzio.

A questo punto il tizio ha smesso di cercarla, tornando a conversare con l''amico.

Allora lei ha appoggiato il bicchiere e si è rimessa a mangiare.

In pochi istanti era riuscita, col suo atteggiamento, a comunicare molte cose all'uomo che la stava importunando. Cose come: «Sì, ti ho sentito. Sì, modifico anche il mio comportamento per mostrarti che ti ho sentito e che tu esisti, non ti snobbo. Però non mi va di discutere con te o nessun altro stasera. Sono stanca. Non sono dell'umore per litigare. Ho bisogno di prendermi un po' di tempo per i fatti miei, non sono aggressiva nei tuoi riguardi, è solo un problema mio».

Quante cose si possono comunicare con un bicchiere d'acqua!

Sentirti punto sul vivo dagli attacchi di un altro può preludere a una crisi di rabbia; chi ha deciso di provocarti può sfogare i suoi problemi su di te, con critiche gratuite o esagerate, in modo irrazionale. Oppurel'aggressione è più mirata, tesa allo scopo di farti perdere le staffe e in-durti a fare una brutta figura davanti ai colleghi o in famiglia o per strada.

Il battito cardiaco accelera, le mani tremano, magari anche le gambe, la voce sale di tono e vacilla. L'insofferenza è spesso rivolta più contro i sintomi, specchio della tua «fragilità», che contro chi li ha provocati.

Deve esserti chiaro che arrabbiarsi in questi casi è controproducente, che c'è il rischio concreto di aggiungere aspetti isterici a un atteggiamento già patetico.

Per evitare la trappola, e uscirne a testa alta, devi fare esattamente il gioco opposto, fingendo di non essere così malridotto. Ti potrà essere utile avere un piccolo campionario di repliche distaccate, leggermente sdegnate, come: «Sono stufo di tutto questo, non gioco più con te», oppure «Oggi non è giornata».

Evita assolutamente gli imperativi come «Lasciami stare» o «Fermati», perché rivelano all'interlocutore che stai vivendo male i suoi attacchi.

Quando la rabbia si scatena E sempre meglio evitare una crisi; il modo più semplice è andarsene o, quando è possibile, chiedere all'altra persona di farlo.

Ma se non hai vie di fuga, o non vuoi rompere il legame che hai con la persona in crisi, anche per un tempo breve, allora non ti resta che provare a risolvere la situazione con le buone, o con le cattive.

Identifica il pericolo e non cedere al ricatto L'atteggiamento da tenere con una persona arrabbiata è abbastanza chiaro, ma non è semplice metterlo in pratica dal punto di vista emotivo.

Per prima cosa puoi cercare, per quanto possibile, di evitare lo scontro. Non puoi però continuare a sottrarti al confronto, se l'atteggiamento di prevaricazione si ripete e viene usato come strumento di ricatto per indurti sistematicamente a cedere.

Con alcuni, sfuggire potrebbe anzi accentuarne l'aggressività, per obbligarti a una presa di posizione meno debole e vigliacca, e questo vale soprattutto con gli adolescenti, che provocano cercando un interlocutore capace di imporre dei limiti.

È perciò fondamentale far capire a chi ti sta di fronte che con te alcuni limiti non si devono superare. Il modo più efficace per farlo è discutere evitando toni «melodrammatici», mostrando al contrario un atteggiamento rilassato; renderai così vano il suo ricatto, perché gli dimostrerai di non avere paura della sua rabbia, e insieme gli comunicherai che con atteggiamenti simili non otterrà nulla.

Quando il tuo aggressore è vittima del suo malessere Puoi distinguere due casi: c'è chi approfitta della prima occasione per prendersela con gli altri, e chi si arrabbia perché sta davvero soffrendo per una situazione difficile.

Il suo atteggiamento è allora maldestro, goffo, teso; i movimenti delle sue mani sono violenti, a scatti. Il suo malessere è palpabile. La rabbia è per lui una valvola di sicurezza, uno sfogo necessario che non controlla quanto vorrebbe, e del quale si vergognerà, appena sbollita la collera.

Devi avere pazienza, e un filo d'indulgenza, mentre con lo sguardo, e un atteggiamento di rispetto e educazione, cerchi di riportarlo a un modo di fare corretto, facendo leva anche sull'imbarazzo che proverà una volta rientrato in sé.

Offrirgli un modo dignitoso di uscire dalla crisi è sempre vantaggioso; perché accelera il recupero dell'equilibrio e insieme ti garantisce un futuro alleato, anziché un nemico.

Di solito casi come questi non comportano gravi rischi, ma se la crisi è forte, al punto da mettere in pericolo te, o le persone che ti stanno vicine, meglio ricorrere ad alcuni metodi che hanno un effetto calmante e affrettano la risoluzione dell'episodio.

Devi però saperli usare con decisione, e soprattutto con empatia, perché recitare maldestramente la parte del buon samaritano non solo non funziona, ma può peggiorare la situazione.

Ad esempio, è noto che l'angoscia si avverte particolarmente a livello del plesso solare, nella zona dell'addome tra stomaco e ombelico; appoggiare una mano calmante in questo punto, con l'altra che da sostegno e sicurezza al livello delle spalle, è un metodo universalmente noto, usato per calmare le crisi delle persone care.

Un altro gesto utile è poi quello di prendere la sua testa tra le tue mani, perché ti guardi negli occhi e capisca che ti stai preoccupando per lui.

Il «piacere» di terrorizzare: la rabbia usata come arma La seconda tipologia di persone è quella che prova piacere nell'incutere terrore, e anch'essa presenta dei caratteri distintivi: si tratta di soggetti che alternano la tensione del volto a momenti di rilassamento, il loro sorriso non appare mai autentico, sembrano costantemente bloccati nei movimenti, come se si trattenessero.

A differenza di quei soggetti che, come abbiamo appena visto, si sfogano durante una temporanea perdita di controllo, limitandosi a una valanga di parole, ma senza rappresentare un vero pericolo, gli individui che rientrano in questa categoria sono preda di una costante violenza inte-riore, dissimulata in modo più o meno efficace.

Per loro un'esplosione di collera rappresenta qualcosa di ordinario, banale, se non addirittura indispensabile per l'affermazione del sé.

Si tratta di un atteggiamento che crea maggior sconcerto del precedente, perché destabilizza; nessuno è infatti a proprio agio nell'affrontare uno sfogo di rabbia e di violenza, e chi ama impaurire lo sa bene, anzi ne approfitta.

Una situazione, questa, che è ben rappresentata dal cosiddetto «effetto scandalo», dove un cliente si mette improvvisamente a urlare, tacciando il commerciante che gli sta offrendo un prodotto d'essere un ladro e un imbroglione. E così facendo, per evitare un danno d'immagine e la perdita di acquirenti, spinge il venditore a fare qualunque cosa pur di calmarlo.

Naturalmente il commerciante esperto non cede mai davanti a situazioni simili, perché guadagnerebbe una soluzione immediata, ma ne avrebbe un danno sicuro sul lungo perìodo.

Prendiamo un altro esempio, quello di una famiglia, di due coniugi che discutono: immagina che solo uno di loro si preoccupi di cosa pensino i vicini, chiedendo all'altro di abbassare la voce. Il partner arrogante e aggressivo si guarderà bene dal farlo; piuttosto lo userà come leva di ricatto, e alla prima occasione griderà ancora più forte, per far cedere subito l'altro.

Detto questo, di fronte a personaggi simili, non è il caso di ricorrere a tentativi «diplomatici», che rischiano di farti apparire un po' patetico. Né di appellarti a concetti come la vergogna, perché lui, il prepotente, non è per nulla turbato da situazioni del genere, anzi, ci si trova proprio a suo agio.

Bene, allora anche tu devi essere a tuo agio, per disinnescare ogni sua forma di pressione.

Non è facile, ma è indispensabile.

Lui sarà rilassato, ha scelto di agire così, è un atteggiamento in sintonia col suo carattere; tu, al contrario, ti trovi coinvolto tuo malgrado, e perciò in preda a un conflitto emozionale.

Devi marcare chiaramente la differenza tra aggressività e combattività; nessuno ti chiede di dar battaglia, ma se è lui ad aggredirti, fronteggiarlo con sufficiente spirito di combattimento è un tuo dovere.

I ruoli sono chiari, sei deciso ad agire. Ma come, in che modo?

Per prima cosa, fronteggia l'aggressore in maniera rilassata, con un accenno di sorriso se l'argomento è poco importante, con un'espressione dura e determinata se invece è serio.

Non minacciare, ma metti bene in chiaro che non sei im pressionato e non cederai; a questo punto, usa con voce ferma espressioni come: «Qui questo non si fa» o «Con me questo non si fa».

Ripetilo quanto serve.

Il confronto può durare anche un minuto, raramente più di quaranta secondi, un'eternità in questo tipo di situazione.

Sentirai che il tuo atteggiamento produce gradualmente effetto.

Sono poche le circostanze in cui la tattica non funziona, costringendoti a difenderti fisicamente, ma allora si tratterebbe di casi che vanno oltre la rabbia, per sconfinare nell'aggressione e in un vero e proprio attacco.

Invece nella maggioranza dei casi tutto si ferma lì, e il collerico prepotente lascerà il campo. Andandosene ti lancerà probabilmente qualche insulto al quale non devi rispondere; se ha bisogno di salvare la faccia è perché hai vinto, hai appena dimostrato di essere più forte di lui.

Puoi sistemare ogni cosa, a patto che ti muova con una determinazione solida come la roccia.

Per riassumere Nel primo caso a far precipitare uno scatto di rabbia è solo la goccia che fa traboccare il vaso; non c'è particolare ostilità verso il bersaglio dello sfogo.

Nel secondo caso, invece, l'aggressore mira a prevaricare e a sottomettere, e la collera è lo strumento di una sfida personale. Può accentuare la sua carica di violenza, per impressionarti di più, oppure cercare il tuo punto debole, per farti saltare i nervi.

Ma può anche decidere di ricorrere a stratagemmi, a trucchi come quello di assumere il ruolo e l'atteggiamento della vittima, pensando che in questo modo smetterai di opporti a lui, e anzi lo proteggerai, lo aiuterai.

È in questo momento che devi mostrare la massima determinazione, non concedergli la minima comprensione, perché non c'è nessuna ragione per averne.

Non stai facendo nulla di «male».

Fermare un arrogante e un violento è al contrario doveroso.

Una volta che hai imparato a riconoscere le caratteristiche e le strategie del tuo aggressore, puoi osservarlo con lo sguardo lucido e professionale dello scienziato, e agire in modo ancor più efficace.

La regola delle tre chiavi È nota come la regola delle tre chiavi», ed è uno dei metodi più efficaci per gestire gradualmente una crisi.

Ampiamente impiegata in Israele, negli Usa e in Canada, si basa su tre momenti fondamentali, tre chiavi appunto: «Connect, Respect/Suspect, e Protect».

CONNECT

È la chiave della strategia.

Il feeling, ciò che provi, il legame emotivo che senti con il soggetto ti daranno indicazioni sulla causa della crisi, sulla sua intensità e sul livello di razionalità della persona che hai davanti.

E lì ti farai le prime domande: che umanità senti nell'altro? Quanta paura ti fa? Quanta pietà ti fa? Riesci a metterti nei suoi panni? Hai la sensazione che abbia ragione o che stia cercando di farti passare un messaggio?

In questa fase ricordati che anche tu hai i tuoi problemi, frustrazioni, insofferenze, e passate esperienze. Se non riesci a sentire nessuna simpatia né empatia per

l'aggressore, meglio non insistere. Una falsa empatia fa danni peggiori che una sana «anempatia».

È molto probabile che ci sia un valido motivo se non provi fiducia, perciò non cercare di essere «buono» a tut ti i costi.

Nella gestione della crisi, un atteggiaménto autentico è la chiave del successo.

RESPECT/SUSPECT

È la chiave per essere ascoltato quando parli, per avvicinarti se c'è bisogno di agire fisicamente o fuggire se serve.

PROTECT

È l'ultima chiave, l'atteggiamento che ti permette di agire nel modo giusto, senza sterili ripicche né gratuita distruttività.

Risoluzione pratica delle crisi di rabbia Sulla strada, hai avuto un problema con un altro automobilista. Le vostre macchine si sono leggermente urtate.

Ti sei fermato, sei sceso dalla tua vettura per valutare il danno, ed ecco che l'altro lascia la sua auto e ti si avvicina con aria minacciosa.

In discoteca, qualcuno ti guarda storto, con insistenza, poi fende la folla e si dirige verso di te.

La stessa circostanza si può verificare nella calca della metropolitana, in un negozio, per strada, e a volte, purtroppo, anche in famiglia.

Come gestire la situazione dipende in gran parte dal comportamento del tuo interlocutore.

Il prepotente Ti guarda poco e sembra evitarti, cammina a ritmo di «tango»: un passo in avanti, due indietro, gira su se stesso, poi si avvicina di più, parla tanto e ti ascolta poco, sfugge il tuo sguardo o non lo sostiene a lungo.

Non c'è da avere troppa paura di lui.

L'atteggiamento è chiaramente da piccolo criminale. Lui ha torto e lo sa, cerca di oltrepassare il limite del lecito e per nascondere il proprio disagio prova a darsi un contegno. Ma non si tratta di un malato, spinto da impulsi irrazionali.

La scelta migliore è quella di evitare lo scontro; il che non significa fuggire, ma scoraggiarlo, non dargli corda.

Un soggetto di questo tipo, tuttavia, cercherà in ogni modo di estorcerti qualcosa. È un atteggiamento che puoi trovare in alcuni lavavetri agli angoli della strada, quelli sgradevolmente insistenti, oppure in chi si mette a urlare sui mezzi pubblici, di solito sotto l'effetto di alcol o droghe.

Per «sgonfiare» l'atteggiamento di questi soggetti non devi mancare loro di rispetto né manifestare paura.

Essere inaccessibile, chiudersi in una sorta di corazza aumenta i toni della sfida, mentre manifestare paura crea un «effetto preda».

Nel primo caso l'aggressore insiste, nel secondo non ti molla più. Il tuo atteggiamento deve essere quello di chi non è dell'umore giusto.

La crisi di «rabbia positiva» (per lui!)

Le pupille dilatate, il volto congestionato, le vene gonfie, i muscoli tesi, i pugni chiusi, ma non sempre, perché a volte ha le mani tese, ben aperte.

Però non invade mai il tuo spazio, facendo quasi violenza a se stesso.

Sta vivendo una crisi di collera, ma non vuole essere un pericolo per te e ti rispetta. Mostragli lo stesso riguardo, con la tua voce e con il tuo atteggiamento. Se ti è possibile, devi anche ringraziarlo del suo sforzo. Istintivamente sentirà che hai compreso la battaglia che si sta svolgendo dentro di lui, e lo apprezzerà.

Spingilo a comunicare, e ascolta la sua versione prima di dare la tua.

Evidentemente è arrabbiato per un'ingiustizia, o un'offesa difficile da accettare. Cerca di capire cosa sia successo e perché, con calma e pazienza. Se non parla, aspetta un po' in silenzio, non cercare di mettergli in bocca le tue parole; non hai idea di ciò che accade nella sua testa, e nel suo cuore.

Prova a sdrammatizzare, ma senza sminuire. Spesso un semplice «Ok, vedo che non è giornata» può smontare completamente la tensione e magari farlo sorridere.

Evita tutto ciò che potrebbe aumentare la sua frustrazione, e offenderlo di più. Non aggiungergli un senso di colpa a quanto già prova, e fuggì qualunque cosa possa ulteriormente ferirlo.

Non prenderti la colpa dell'accaduto, se c'entri poco o nulla. Evita le bugie, piuttosto esprimi la tua opinione sui fatti in modo semplice. Questo tipo di persone apprezza il senso della giustizia e, se spieghi come sono andate realmente le cose, ti starà a sentire.

Non ascolta, sorride in modo incongruo, sembra perduto dietro a una sua realtà deformata? Probabilmente presenta un disturbo mentale, e allora non ti sarà molto utile impegnare energie per fargli cambiare idea e posizione.

Conviene piuttosto assecondarlo. L'importante è che rispetti il tuo spazio.

Se l'aggressore invade il tuo spazio Può succedere all'inizio, ma anche durante una discussione: ti parla sotto il naso, il suo volto a pochi centimetri dal tuo, oppure ti afferra la giacca.

La situazione è grave.

Sta a te però valutare se il tuo spazio era ben definito, o se ti sei mostrato fragile, «lasciandogli la porta aperta».

Nel primo caso, sei davanti a un criminale o a uno squilibrato furibondo in piena crisi: meglio fuggire o saper sostenere uno scontro fisico.

Nel secondo caso l'aggressore non è necessariamente pericoloso, il problema semmai sta nella tua debolezza; devi riprendere la situazione in mano e chiudere subito la porta.

In genere, l'atteggiamento migliore è quello di comportarsi come qualcuno che non è più disposto a tollerare: «Sì, ok, mi hai afferrato, a volte sono debole, ma ti assicuro che se ne approfitti potresti pentirtene».

Prenditi un momento di calma, staccati dal problema, e ripensa a tutte le ingiustizie e alle offese che hai subito, a quanto hai dovuto sopportare nel passato; accendi così in te l'energia della rabbia positiva, quella che ti permette di combattere per i tuoi diritti.

A questo punto volgi di nuovo gli occhi verso l'aggressore; sarà uno sguardo pesantissimo, carico di significato, e qualsiasi cosa farai, camminare verso di lui, allontanarti, staccare la sua mano dalla tua giacca, la farai con i muscoli irrigiditi e il corpo teso.

Il risultato della strategia dipenderà certamente da chi hai di fronte, ma nella maggior parte dei/casi il tuo arrogante avversario farà un passo indietro, continuando a parlare, ma rispettando di nuovo il tuo spazio.

Gestisci la tua rabbia Di due cose l'uomo non dovrebbe mai adirarsi: di quel che non può fare e di quel che non può impedire.

MOTTO POPOLARE

La capacità di ragionare, la logica, deve poter governare la rabbia, che è solo un'emozione. È importante ricordare che, anche se ti senti teso e irritato, non hai il mondo intero contro di te, stai solo attraversando un periodo difficile.

Tutti desiderano essere apprezzati, ottenere gratificazione e riconoscimento, e vogliono che le cose vadano secondo le loro aspettative. Quando ciò non accade, la maggioranza della gente è delusa, e alcuni vanno in collera. Per questi è utile comprendere come le attese riguardino essenzialmente «desideri», non bisogni vitali.

Non realizzare un desiderio crea frustrazione, anche dolore, ma non può certo giustificare un'esplosione di rabbia.

Non riuscire a soddisfare un bisogno vitale, sul piano fisico o psichico, muove invece emozioni più forti: spinto dall'istinto di sopravvivenza, ce la metti tutta per sottrar-ti a un pericolo, metterti al sicuro.

Si tratta di risorse fondamentali, se usate bene e nel momento giusto; è invece un problema se le attivi in risposta a un'aggressione immaginaria, a un attacco che di fatto non c'è mai stato.

Se una macchina ti sorpassa sulla corsia veloce di un'autostrada, non sei in pericolo; se un tizio ti risponde male, non hai bisogno di prenderlo a pugni. Almeno, è quello che dovrebbe accadere se a dominare è la ragione.

Quando la rabbia ti fa esplodere Lo sgarbo e l'offesa Ti puoi arrabbiare facilmente di fronte a certe situazioni, in particolare quelle che ti causano frustrazione. Per esempio, te la prendi con gli imbecilli, gli arroganti, peggio ancora se sono imbecilli e arroganti al tempo stesso, una categoria purtroppo diffusa nel mondo.

Ti arrabbi perché con loro non si può fare nient'altro.

E non ti vengano a parlare di tecniche di yoga, di seguire con lo sguardo un immaginario palloncino rosso che lentamente vola via nel cielo; sono ben poche le circostanze in cui questi metodi funzionano, soprattutto perché non hai tempo; l'aggressione è qui, ora, e la tua reazione anche.

Una cosa spesso funziona come deterrente: quando ti arrabbi, finisci presto per vergognarti. Sì, perché perdi il controllo, la pazienza, insomma fai una brutta figura.

Ed è profondamente seccante che chi ti ha provocato ti guardi con l'aria dell'innocente che cade dalle nuvole, mentre tu passi per un maleducato che non sa vivere in società.

Arrabbiarti, quindi, non è sempre una scelta valida. Peraltro, quando sei arrabbiato, metti in allarme amici e familiari, che possono giudicarti male e prendere le distanze da te, anziché appoggiarti contro l'arrogante imbecille; rischi così di portare a casa una doppia ingiustizia.

Trattenere la rabbia è uno sforzo difficile, per chi ha un temperamento caldo e appassionato. Certo, puoi sempre guardare altrove, contare fino a dieci, obbligarti a tacere, ma comunque ti scapperà sempre una parola, un movimento, uno sguardo.

Eccoti un esempio, ambientato in una delle fonti più proli-fiche di rabbia quotidiana: il posto dove vivi, il condominio.

Dopo mesi di ricerca, finalmente Carla ha trovato l'appartamento dei suoi sogni. Ampio, soleggiato, e poi anche vicino al posto di lavoro, così non sarà più costretta ad alzarsi un'ora prima e impazzire nel traffico della città.

Si è un po' sorpresa del prezzo, decisamente un affare, ma i proprietari con cui ha trattato sembravano ansiosi di trasferirsi, ed evidentemente avevano bisogno di contanti.

Quando ha scoperto il problema ormai era troppo tardi.

Non si trattava di sistemare gli infissi, di rifare un impianto idraulico, ma degli inquilini del piano di sopra, capaci di far festa tutta la notte e dormire di giorno, incuranti dei disagi e dei fastidi procurati ai vicini.

Ha cercato di parlarne con loro, gli ha pure fatto un regalo per ingraziarseli, è salita a bussare alla loro porta, li ha di nuovo affrontati quando li ha incrociati per strada.

Nulla da fare.

Tre o quattro volte alla settimana il loro appartamento si trasforma in una discoteca, aperta fino alle quattro del mattino.

Quella notte, Carla è riuscita a prender sonno, nonostante la musica a volume altissimo. Quando all'improvviso viene svegliata da una serie di colpi violenti; anche se è mezzo addormentata, capisce che sopra di lei stanno spostando mobili e sedie, magari per mettersi a ballare con più comodo. Non ce l'ha fatta più, e si è messa a

colpire a pugni il muro alle spalle del suo letto, incapace di controllarsi, finché la mano ha cominciato a farle male.

Sorpresa!

La reazione di Carla ha sortito il suo effetto: qualcuno ha abbassato lo stereo, e i rumori molesti sono cessati di colpo, permettendole di riprendere il sonno.

La tecnica ha funzionato, ma solo per qualche giorno.

Poi una notte è arrivata la beffa. Ai suoi colpi sul muro, i vicini hanno risposto ridendo, e anche loro si sono messi a prendere a pugni la parete.

Insomma, l'hanno sbeffeggiata e derisa.

Le soluzioni erano tre: traslocare, salire al piano di sopra e aggredirli, o trovare un modo per sopportare il loro fracasso.

Accantonate per il momento le due prime possibilità, Carla si è concentrata sull'ultima, con risultati eccellenti.

La deprivazione di sonno è una tortura., " I nervi sono a fior di pelle e la testa fa male al punto che non sembra possibile resistere un'ora di più. Se ci sei già passato, perlomeno sai che a un certo punto la sofferenza si fermerà, è solo questione di pazienza.

In fondo ci sono solo due possibilità con la tortura: o si ferma, oppure ti uccide; comunque sia, a un certo punto finisce.

Per riuscire a sopportare, può esserti utile immaginare che in futuro le cose andranno meglio; sognare insomma.

Ti ricordi quel mal di testa di sei anni fa? No, o solo vagamente? Dunque è vero che anche le peggiori esperienze si superano.

Per aiutarti in questa confortante illusione, puoi anche immaginare un presente diverso: a causare trambusto, allora, non sono i vicini maleducati che in piena notte spostano i mobili sopra la tua testa, ma una simpatica famiglia che festeggia un avvenimento importante; e allo stesso modo, quello che ti tocca subire non è l'ennesimo episodio di una lunga serie, ma un'eccezione che tra non molto finirà, perché traslocheranno tra un paio di mesi. E così di seguito.

Quando finalmente ti sei calmato, chiediti perché la stessa situazione ti dava fastidio cinque minuti prima, e ora riesci ad accettarla.

Per tornare al tema dell'episodio, ci sono persone che, pur sensibili agli schiamazzi notturni, riescono a dormire di giorno in ambienti rumorosissimi, e senza alcun problema.

La differenza sta nell'aggressività che, nel primo caso, sentono diretta contro di loro, nella mancanza di rispetto per i propri diritti.

Non è una questione di decibel.

Prendiamo un altro esempio, quello della rabbia al volante.

«Ma cosa sta facendo quell'imbecille che blocca il traffico, come se la strada fosse il giardino di casa sua?» Ti sta provocando, ti manca di rispetto, agisce come un perfetto egoista e tu devi stare a guardare, con un sorriso idiota sulle labbra?

Come fai a non arrabbiarti?

Quella mattina danni doveva prendere il primo volo per Roma; purtroppo per lui, l'auto lo aveva lasciato a piedi, costringendolo a chiamare un taxi.

Mentre saliva a bordo, chiedendo al conducente di portarlo in aeroporto, un automobilista si fermava davanti a loro, in doppia fila, poi apriva la portiera dal lato della strada e usciva con tutta calma; dal bagagliaio scaricava un paio di valigie voluminose, quindi aiutava una ragazza a scendere. Il tutto, con una lentezza esasperante e, per di più, impedendo al taxi di procedere.

Dopo alcuni istanti di silenzio, danni perdeva le staffe, ed esasperato si lanciava in una serie di coloriti insulti.

Il tassista invece manteneva la calma.

«Sa» aveva detto, rivolto al suo passeggero «a volte sono un po' storditi; se poi hanno bevuto a cena...» L'uomo al volante del taxi ha adottato il metodo usato da Carla per gestire le intemperanze dei vicini: trasformare la situazione, e così facendo non viverla come un'aggressione personale, ma piuttosto come una vicenda comprensibile, e perciò sopportabile.

Un altro metodo che ti può essere utile è ricordarti di quella lunga serata con gli amici, in cui magari hai esagerato con l'alcol, disturbando i vicini del piano di sotto; e poi di quell'amico che hai portato a casa lasciandogli parcheggiare l'auto in una zona in cui non era consentito.

Quando ti muovi, non sempre sei rispettoso degli altri, ma ciò non significa automaticamente che tu sia aggressivo nei loro confronti. L'atteggiamento di un

soggetto che oggi ti fa arrabbiare può essere lo stesso che tu hai avuto in circostanze passate, senza alcuna intenzione specifica di offendere.

La rabbia da lutto Ci sono casi in cui la rabbia è un'espressione naturale, sana e inevitabile; ad esempio per la perdita di qualcosa di significativo, come la rinuncia a un weekend per un impegno di lavoro, perché un figlio si è ammalato, perché l'auto è in panne.

Prendiamo quest'ultimo caso; se la macchina si rifiuta di partire, il tuo primo atteggiamento è di negare il problema. Infatti non ci vuoi credere, riprovi a metterla in moto. E poi ancora, e ancora. Arrivi persino a supplicarla: «Dai, da brava, ce la puoi fare».

Davanti all'ineluttabile, poi, la frustrazione ti fa montare la furia: non è giusto che si sia guastata proprio oggi (peraltro, è ovvio, non esiste mai il «momento giusto» perché accada).

La frustrazione nasce dal fatto che non sei pronto a ricevere un «no», e forse non lo sarai mai. Hai bisogno della presenza dell'altro, e non accetti di non averlo più accanto a te. Hai bisogno del tuo lavoro, non puoi perderlo. Hai bisogno della macchina, non ti può mollare proprio ora.

Casi completamente diversi per gravita, e anche per il dolore che ti provocano, ma simili nella cascata di emozioni che li accompagna.

Davanti al loro «no», ineluttabile, sopravviene una sensazione insopportabile di vuoto e impotenza.

La soluzione? Arrabbiarti.

Senza farti male però, né fare male agli altri.

Il divano e i cuscini sono lì per essere presi a pugni.

Evita di romperti un piede tirando calci ai muri, o di rovinare la carrozzeria della tua auto. Evita di prendere a male parole amici, parenti o colleghi.

Arrabbiati piuttosto in solitudine.

Chiedi un momento per te, chiudi la porta, manda gli amici a casa, i familiari a farsi un giro. E poi arrabbiati.

Tanto.

A lungo.

È un momento che va rispettato, un passaggio; e la rabbia poi volerà via con il vento.

Andrea sta attraversando un brutto periodo.

Ha perso la moglie due mesi prima, restando solo, con due figli da crescere.

Si è subito votato al lavoro, anima e corpo, per non rischiare di perdere tutto; non era il momento di rallentare, in piena competizione per la sua carriera. Per questo ha negato il lutto che lo aveva colpito, relegandolo in un angolo nascosto del suo cuore.

Un 'operazione che apparentemente gli è riuscita, tanto che tutto pareva procedere per il meglio: ha avuto la sua promozione, e i figli non sembravano avere troppi problemi a scuola.

Un giorno che si è trovato a pranzo con i suoi colleghi, del tutto rilassato, il cameriere ha sbagliato l'ordine e confuso i piatti.

In un istante Andrea è come impazzito, ha iniziato ad arrabbiarsi con tanta violenza da spaventare i clienti e gli amici. Tutta la collera che covava da mesi è uscita di colpo, senza che riuscisse a trattenerla.

Alla fine, svuotato ma pieno di vergogna, si è alzato ed è uscito, le guance rigate dalle lacrime che ancora non aveva versato.

Il lutto ha tappe necessarie, che prima o poi vanno affrontate e superate; meglio scegliere quando viverle, piuttosto che farsi sorprendere e travolgere da una cascata di emozioni paralizzanti.

La rabbia da autorità «Se gli abbai addosso, non stupirti che dopo ti tratti come un cane.» Questa è una delle frasi che accompagnano la formazione degli ufficiali in Israele.

Lo scopo è far capire che si ottiene di più spiegando gli ordini con voce autoritaria, ma un tono «trattenuto», controllato. ; Alcune volte però, quando sei di frettavo quando l'altro non vuole ascoltarti, ti assale la rabbia del «capo», un'emozione che ti sembra indispensabile per far andare avanti le cose. E la rabbia dei genitori che chiedono ai figli di smettere di litigare, di sbrigarsi a fare i compiti, è quella dei comandanti che ci chiedono di andare avanti sotto il fuoco nemico, quella di De Falco che chiede a Schettino di risalire a bordo.

Un capo ben addestrato e con un po' di esperienza saprà contenere la propria rabbia, calmare la voce, evitare di agitarsi troppo. Se invece si mostrerà poco sicuro e incerto,

otterrà l'effetto opposto: la sua rabbia sarà interpretata come il sintomo di una frustrazione, non come uno strumento nelle mani di chi ha il controllo della situazione.

Dunque un po' di rabbia fa bene, intimidisce e insieme induce all'obbedienza. Quanto all'intensità della sua espressione, di solito l'istinto è capace di modularla correttamente; in ogni caso la rabbia andrà poi accompagnata e «corretta» da un atteggiamento positivo, dall'indicazione della via giusta da seguire, dalla rassicurazione che procedendo insieme il traguardo sarà più vicino.

L'ideale è comunque non impartire un ordine senza una spiegazione, prima e subito dopo l'azione autoritaria.

Se invece ti trovi davanti a un gruppo di persone insubordinate, e questo metodo non da risultato, è meglio comunque non passare alla rabbia da frustrazione.

Puoi piuttosto mantenere la dignità del tuo ruolo ricorrendo a un caustico umorismo.

«Nervi a pezzi» e rabbia da asfissia Ci sono situazioni che si rivelano troppo dure da sostenere; la frustrazione nasce dal fatto di non poter fare di meglio; e allora ti arrabbi.

Può succedere in qualsiasi ambiente, al lavoro, in famiglia, per strada. È una rabbia che ti invade in modo incontrollabile ed è sterile e inefficace, mentre la rabbia da autorità cresce progressivamente e può rivelarsi positiva sia per te che per chi osserva la scena.

La rabbia da «nervi a pezzi» può essere accompagnata da crisi d'ansia, da una sensazione di asfissia, da alterazioni del ritmo e della frequenza cardiaca.

Sai che non dovresti arrabbiarti così, in questo luogo, in questo momento, con queste persone, ma ti sembra di non poter fare altrimenti. Invece puoi, devi «coccolare» i tuoi nervi, riprendere fiducia in te stesso, guardare ai tuoi lati positivi, agli aspetti migliori della tua vita.

Il progetto su cui stai lavorando non procede come vorresti? Pensa alla tua fantastica famiglia. Non hai famiglia? Pensa a un amico, al bar dove prendi il caffè, a un bicchiere di buon vino, a una coppa di gelato, a qualsiasi cosa ti dia piacere e sollievo.

L'atmosfera nella sala riunioni era veramente tesa.

All'ordine del giorno un problema con il bilancio, e soprattutto una decisione da prendere, delicata e impopolare.

Il capo ha scaricato con eleganza il problema sulle spalle della sua vice, sperando che la donna, con il suo atteggiamento autoritario, avrebbe gestito ogni possibile

contestazione. Lei però non era disponibile a farsi carico di una scelta sgradevole, e della quale non era minimamente responsabile. Pesantemente attaccata durante la discussione, a un certo punto non ci ha visto più: le fischiavano le orecchie, sentiva battere il cuore in gola, e con il viso in fiamme si è alzata dalla sedia, appoggiando i pugni sul tavolo.

«Io sono una persona onesta, non azzardatevi mai a scaricarmi addosso responsabilità che non mi competono.» Il messaggio è passato in modo chiaro.

Qualche minuto più tardi la donna si è scusata; non avrebbe voluto essere tanto aggressiva.

Esisteva un altro modo di agire?

Sicuramente una presa di posizione ferma e determinata era necessaria. Essere vittima della propria rabbia non è però piacevole: la perdita di controllo, i sintomi di un corpo in tensione sono elementi sgradevoli; l'ideale sarebbe stato riuscire a pronunciare le stesse frasi, evitando però ogni eccesso emotivo.

In questo caso la rabbia è un segnale, di sopravvivenza, un segnale che ti informa che non si può andare avanti così, pena il rischio di un'insopportabile ferita narcisistica.

Comprendere la rabbia, prevenire la crisi Negozia, per non sentirti impotente L'assenza di comunicazione genera una frustrazione difficile da sopportare. Per questo motivo parli a un bimbo che non può ancora spiegarti perché sta piangendo, a un'auto che non parte, a un computer che non funziona; insomma, cerchi di negoziare.

Quando sei in macchina, ad esempio, e un altro automobilista ti taglia la strada, ti rivolgi a lui anche se non ti può sentire.

Ti arrabbi, magari urli dal finestrino e la cosa non è del tutto sbagliata, quantomeno alleggerisce il tuo senso di frustrazione.

Un «Ma che cosa accidenti stai facendo?» lanciato mentre guidi è un esempio interessante: ci sono degli automobilisti cui non interessa la risposta, che gridano chiusi nel loro abitacolo. Altri urlano dal finestrino aperto, e questi ti fanno più paura, perché non sembrano avere freni. Magari sono più pericolosi, però a loro interessa la tua risposta, sono meno distaccati, cercano una relazione con te.

La natura di questa relazione poi è tutta da valutare, quanto a orientamento, limiti, posizioni reciproche; per negoziare col tuo interlocutore, devi infatti metterti nelle condizioni giuste.

Non tutto è «rabbia» Non tutto è rabbia. Sarebbe troppo facile. Ci sono altre emozioni. Devi sforzarti ogni volta di trovare la parola più giusta per descrivere come ti senti. Triste, deluso, disgustato, indignato, calpestato, offeso, irritato, tradito?

Essere precisi e attenti alle proprie sensazioni aiuta.

In famiglia o al lavoro, puoi alleggerire una situazione di tensione migliorando il dialogo.

Il sistema più efficace per disinnescare la tensione è esprimere le tue emozioni: «Mi sento... quando fai/dici... Vorrei vederti fare... per sentirmi...». Certo, sembra impossibile da seguire quando sei sotto l'effetto immediato della rabbia. Solo il fatto di pensarci permette però di affrontare il passaggio in modo razionale.

Si tratta di un metodo che richiede fatica e impegno, ma è efficace e valorizzante.

Micaela ha 11 anni, e all'uscita di scuola si rivolge sgarbatamente a sua madre, che non accetta le si manchi di rispetto. La ragazzina non si comporta mai con insolenzà, ma quel giorno il suo malessere è evidente, come pure un'implicita domanda di aiuto.

La madre assume un tono freddo per ricordarle di comportarsi educatamente nei suoi confronti, e strada facendo cerca di aiutare la figlia a riconoscere il suo problema con più precisione.

«Perché mi parli con questo tono?» «Sono arrabbiata!» «Sei turbata» corregge la madre. «È successo qualcosa a scuola?» «No!» «È successo qualcosa di tanto brutto che solo il fatto di parlarne tifa male?» Così facendo, la madre non sminuisce la pena di sua figlia, ne riconosce l'intensità e l'importanza, e insieme manifesta empatia verso la sua sofferenza.

A questo punto Micaela non grida più, riesce a capire che ha usato l'aggressività per proteggersi dalla lama che sente nel cuore. La madre, col suo atteggiamento paziente e discreto, si rilassa.

«Scusami, mamma.» «Ti scuso, e ti capisco. Anch'io ogni tanto mi arrabbio quando qualcosa mi fa male. Non è giusto però, a te non piace quando la mamma si arrabbia senza che tu possa capirne il perché. Io vengo oggi a prenderti a scuola e quando tu mi gridi contro non capisco. Forse potrei aiutarti. Cosa c'è che non va? Qualcuno ti ha insultata?» «No...» «Magari qualcosa non è andato come volevi?» «È stato Andrea. Sai, siamo amici. Oggi non mi ha parlato, ha parlato solo con Giulia a pranzo.

«Capisco. Soffri della sua indifferenza. Il rifiuto è una delle esperienze più crudeli che possiamo vivere.» «Davvero?» «È così frustrante poi.» «Sono gelosa. È un male?» «È umano, non è un male. Lasciarsi andare alla rabbia perché sei gelosa invece è un male. È triste poi. Non è così che potrai fare una bella impressione su Andrea...» I termini del dialogo sono cambiati, il problema identificato, e la rabbia è passata. Ormai la tappa successiva sarà trovare una soluzione al vero problema.

La rabbia sul lavoro Ero arrabbiato con il mio amico: glielo dissi, e la rabbia finì. Ero arrabbiato con il nemico: non ne parlai, e la rabbia crebbe.

WILLIAM BLAKE

Rabbia e gelosia Un tipo particolare di rabbia è quella che si prova nei confronti dell'ex partner, marito o fidanzato che sia.

In questi casi, a dominare la scena è l'insofferenza, tanto verso le parole dell'altro, quanto verso la sua stessa persona. Nel primo caso a dominare saranno le rivendicazioni, le accuse e le repliche stizzite, nel secondo il rischio è quello dello scontro fisico.

La soluzione? Devi avere un po' di amor proprio, di orgoglio, essere consapevole che le scenate a un ex sono sempre un avvenimento triste, se non patetico.

Proiettati nel futuro, quando sarai di nuovo felice, mentre loro, l'ex e il nuovo partner, si insulteranno e si divideranno.

Aspetta e intanto fai la tua vita.

Aggredire chi ti ha sostituito o la persona che ti ha lasciato non servirà che a farti passare per il «cattivo» della situazione; ed è perciò controproducente.

L'opposto dell'amore è l'indifferenza, e nessuno che sia indifferente si arrabbia.

A Bill Bland piace il suo lavoro, anche se deve urlare dalla mattina alla sera; ma spesso gridare non serve, allora prende carta e penna e scrive alla direzione, denunciando chi ha infranto le regole.

Bland è convinto di aver sempre ragione, perché un responsabile non può permettere che il suo ufficio postale vada in malora, e non importa se qualcuno pensa sia solo un sadico stronzo; come quella volta che aveva spedito la lettera di sospensione a Patrick

Sherrill, il postino, perché aveva lasciato senza custodia tre pacchi e un paio di scatoloni di posta; poi, nel dubbio che sette giorni senza stipendio non fossero abbastanza, aveva deciso di cronometrare il suo giro di consegne.

Questo è successo nove mesi prima, e nessuno ha fatto caso ai cambiamenti di Sherrill, sempre più chiuso in un silenzio carico di rabbia. Intanto, nella sua testa, è maturata la convinzione che il suo capo stia solo cercando un pretesto per licenziarlo, e l'occasione arriva la mattina del 19 agosto 1986, quando Bill Bland lo chiama in ufficio e gli urla in faccia che è un incapace e un parassita.

45 anni non ancora compiuti, un metro e ottanta di altezza per novanta chili, Sherrill non ha amici e vive da solo, dopo che la madre, malata di Alzheimer, è morta nel 1978.

L'unica cosa che gli rimane è il lavoro.

Dopo la tragedia saranno in molti a raccontare che era un tipo strano, capace di mettersi a falciare il prato di casa in piena notte, o di spiare i vicini sbirciando attraverso le loro finestre; ma c'è anche chi dirà che sembrava solo una persona triste; garbata e gentile, ma disperatamente triste.

Sono passate da poco le sei e mezzo di mattino del 20 agosto, e solo un giorno da quando il suo capo lo ha aggredito in ufficio.

Patrick parcheggia l'auto davanti all'ufficio postale di Edmond, Oklahoma, e afferra la sacca della posta, quella dove ogni giorno infila buste e raccomandate da distribuire nel suo giro.

Ogni giorno, ma non oggi, perché nella sacca ci ha messo due semiautomatiche calibro 45 e almeno duecento colpi di scorta.

Gli basta una ventina di minuti per entrare, estrarre le armi e prendere la mira, sparando con metodo; non risparmia nessuno, nemmeno chi ha cercato rifugio sotto le scrivanie.

Non risparmia il supervisore Patti/ Jean Husband, che anziché scappare lo affronta e gli grida in faccia che è un pazzo figlio di puttana.

Sono le sue ultime parole.

Prima di piantarsi in testa l'ultima pallottola, Patrick Sherrilì si lascia dietro quattordici cadaveri e sei feriti, nel più grave omicidio di massa sul lavoro mai accaduto.

Per l'amara ironia del destino, Bill Bland, il primo obiettivo della furia del postino, non è tra le vittime della carneficina: proprio quel giorno aveva deciso di prendersi un'ora di permesso e restarsene a casa a dormire.

Né Sherrilì, né tantomeno Bland potevano sapere che negli anni a seguire la loro storia avrebbe scatenato una serie di drammatici eventi, un'epidemia di stragi consumate negli uffici postali da dipendenti mossi da una furia distruttiva. Tanto che per definire un tizio fuori controllo, che si vendica sul posto di lavoro uccidendo in preda alla collera, si usa il termine «going postal».

Il tutto accompagnato dal cinico umorismo di battute del tipo: «Sai che significa una bandiera a mezz'asta davanti a un ufficio postale? Vuoi dire che assumono gente nuova».

Gli esperti hanno faticato un po' a capire come mai tanti massacri proprio negli uffici postali, posti tranquilli, dove al massimo ti aspetti che siano i clienti in coda a perdere la pazienza (il che, beninteso, accade con sempre maggiore frequenza).

Ma poi ci sono arrivati, con una spiegazione in verità abbastanza semplice: il servizio postale rappresenta il secondo datore di lavoro degli Stati Uniti, e con la legge di riorganizzazione voluta da Nixon del 1970, i suoi dipendenti si sono trovati con una tutela sindacale sensibilmente indebolita, a fronte di un regime di concorrenza mai sperimentato prima. Una combinazione di elementi che si è tradotta nella ricerca di una maggiore competitivita attraverso carichi di lavoro sempre più pesanti.

Ma gli episodi di violenza, fino a quei casi che sono definiti «omicidi per rabbia», non sono una prerogativa solamente americana.

21 gennaio 2010, Montecatini Terme.

Silvano Condotti ha 55 anni, e quando entra in Comune non è che gli badino troppo.

Conoscono la sua storia, quella di un autista di scuolabus che un giorno ha dato uno schiaffo a un bambino, e per questo è stato licenziato.

Sanno anche che quel provvedimento Silvano non l'ha mai accettato perché, se pure ha commesso uno sbaglio, è convinto di meritarsi un'altra opportunità.

Ha fatto ricorso, ha perso ma non si è arreso, nemmeno quando il processo d'appello ha confermato la sentenza.

Come già tante volte gli è successo, anche quella mattina si è diretto verso l'ufficio di Giovanna Piattelli, 60 anni, la dirigente dei servizi scolastici, le ha scaricato addosso tutte le sue rabbiose proteste, e poi se riè andato, scuro in volto, frustrato e deluso.

Ma poi, quello stesso giorno, è tornato; e questa volta accompagnato non solo da pretese e richieste, ma da una pistola stretta nel pugno.

Questa volta si accorgono di lui, e in preda al terrore si barricano negli uffici; ma Silvano ha un solo obiettivo, e appena arriva a tiro, spara a Giovanna, uccidendola sul colpo.

Poi scappa, e subito polizia e carabinieri si mettono a cercarlo, organizzando posti di blocco per la città, avvisando di stare attenti, perché si tratta di un «soggetto armato e pericoloso». La dirigente non è infatti l'unica con cui l'uomo è arrabbiato: nei suoi discorsi Silvano Condotti parlava sempre del sindaco, di quello che avrebbe potuto fare per non togliergli il lavoro o per restituirglielo. Silvano, sposato e con un figlio, lo trovano a casa sua. Appena vede arrivare gli agenti, in un attimo si rende conto dell'enormità di ciò che ha fatto, s'infila la canna della pistola in bocca. E poi preme il grilletto.

Lo stesso giorno della tragedia di Montecatini, un altro grave episodio di rabbia e violenza sul posto di lavoro occupa le pagine della cronaca nera.

Fortunatamente, almeno questa volta, senza perdita di vite umane.

Gabriele Mancini ha 41 anni, una laurea in ingegneria, e da tempo lavora nel corpo dei vigili del fuoco di Roma. Difficile dire cosa abbia scatenato la sua collera, ma durante una discussione tra colleghi, improvvisamente tira fuori di tasca un coltello e comincia a gridare che sgozzerà tutti. Finisce per colpirne almeno sette, e quattro li investe con l'auto nel tentativo di fuggire.

Qualche segnale di crisi, in realtà, lo aveva già dato: giusto qualche mese prima dei fatti, era stato visitato da uno psichiatra, e poi sottoposto a una visita per l'idoneità al servizio.

Ma Gabriele era stato bravo a fingere; oppure chi l'aveva esaminato non aveva intuito il suo disagio, dichiarandolo abile al lavoro.

Edmond, poi Montecatini e Roma, sono fatti eccezionali, ma rappresentano la punta di un iceberg, la piccola parte drammaticamente visibile di un fenomeno in preoccupante aumento.

Da sempre siamo abituati a considerare l'ambiente di lavoro come uno spazio sicuro, al contrario di casa e famiglia, classici teatri di violenze e tragedie; o almeno così è stato fino a una trentina di anni fa, quando un mix di competizione sfrenata e carichi eccessivi ha trasformato uffici e aziende in contenitori di rabbia pronti a esplodere.

A tutti noi è capitato di arrabbiarci perché trattati con sufficienza da un collega, oppure offesi da un capo insensibile, dalle sue decisioni miopi e unilaterali; e nel ventaglio di emozioni che va dal semplice fastidio allo scoppio di una collera irrefrenabile, proviamo una qualche forma d'irritazione sul lavoro almeno dieci volte al giorno.

Ma la novità degli ultimi tempi è che fatichiamo sempre più a controllarci, a gestire il risentimento e la frustrazione; piuttosto li esprimiamo attraverso performance ridotte, minacce e molestie, atti di sabotaggio, aggressioni verbali e fisiche; con inevitabili ricadute sul clima emotivo, sulla produttività e sul bilancio dell'azienda, in un circolo vizioso e distruttivo.

Di fatto, l'estensione del problema è così preoccupante che, per evitare l'imbarazzo e il danno di una cattiva immagine, spesso accade che gli episodi critici non siano nemmeno segnalati.

Naturalmente la vicenda è complessa, ed è impossibile identificare una sola ragione che ne spieghi l'origine, ma certo la crisi economica gioca un ruolo decisivo; ridimensionamenti, ristrutturazioni, cambiamenti radicali nel mondo del lavoro trascinano inevitabilmente con sé mortificazione, paura e rabbia.

La tanto invocata disponibilità ad accettare e vivere la flessibilità implica una grande capacità di adattamento, che a sua volta poggia sulla sicurezza di sé e l'autostima, merci rare di questi tempi.

Chi rischia di perdere il posto sa poi molto bene quanto sia difficile trovare una nuova sistemazione, simile per mansioni, soddisfazione e compensi. Le statistiche dicono, infatti, che l'80 per cento dei lavoratori ci riusciva negli anni Sessanta e Settanta; la percentuale è scesa al 50 per cento nei primi anni Ottanta, al 25 per cento agli inizi degli anni Novanta, per arrivare al 10 per cento alla fine del secolo scorso, e peggiorare ancora nel terzo millennio.

Se il messaggio che passa è che ognuno rischia di essere sfruttato e poi accantonato, ne deriva un senso di alienazione, la perdita di qualunque forma di attaccamento e fedeltà all'azienda.

È uno dei moderni paradossi: si ama il proprio lavoro, mentre si finisce per odiare la struttura, le regole e l'ambiente dove lo si svolge ogni giorno.

Poi, accanto ai mutamenti macro e micro-sociali, c'è sempre il fattore umano.

Non sono pochi i casi in cui un dipendente con difficoltà emotive e scarsa stima di sé guarda al posto di lavoro come al supporto emozionale di cui ha bisogno. La percezione di non essere compreso e apprezzato, dolorosa per tutti noi, può avere effetti devastanti su chi vive il lavoro come l'unica cosa importante della propria vita; proprio com'è successo a Patrick Sherrill, l'autore della strage di Edmond.

Certo il problema non è solo l'irritazione o la rabbia, piuttosto il modo in cui le emozioni sono vissute e agite.

Molti riescono a gestirle, altri non ce la fanno; può dipendere da uno sfortunato assetto genetico, o dalla storia familiare e personale; anche lo stile di pensiero influenza la predisposizione alla rabbia: dare per scontate le cose positive, enfatizzare le negative, essere eccessivamente perfezionisti sono tutte condizioni che possono innescare sentimenti di rabbia; così come le convinzioni personali sui concetti di giustizia ed equità.

Esiste poi un forte legame tra pensiero e tono dell'umore: più negativo è il sentire, maggiore è la propensione alla collera, soprattutto se i pensieri sono basati sulla percezione di minaccia o ingiustizia.

Michele, Giovanni e Pietro sono candidati per una promozione a direttore marketing in una importante catena di supermercati.

Professionisti ancora giovani, i tre sanno che l'occasione è preziosa e si preparano alla selezione con grandi aspettative e atteggiamenti del tutto diversi.

Michele prova un naturale senso di preoccupazione, mentre Pietro sente di aver fatto il possibile per ottenere il posto; se non ci riuscirà, pensa, probabilmente lo otterrà al prossimo giro di promozioni.

Giovanni invece è teso e irritabile; sente di avere dato tutto per il lavoro, e che già questo dovrebbe garantirgli il riconoscimento.

È notoriamente un perfezionista, e nei giorni che precedono la selezione diventa sempre più duro e sgarbatamente esigente con chi lo circonda; guarda ai collaboratori con sfiducia, li tratta come sabotatori, come potenziali nemici; vive nel timore che ogni errore commesso a questo punto possa fare la differenza tra raggiungere o perdere la promozione.

Pietro ottiene il posto e Michele, nonostante sia dispiaciuto, presto torna a operare sui suoi standard.

Giovanni invece va in collera, convinto d'essere stato trattato ingiustamente. Non riesce più a controllarsi, tanto che i suoi collaboratori faticano a rapportarsi con lui, e l'azienda è costretta a ricorrere a un consulente esterno per gestire la situazione.

Per disinnescare la rabbia prima che si trasformi in un problema, non basta utilizzare sistemi di sicurezza e sorveglianza; va invece garantito a tutti il giusto diritto di lavorare in un ambiente sicuro e sereno.

Dopo un attento processo di selezione con la raccolta di tutte le informazioni personali utili, le aziende dovrebbero adottare una forte e chiara policy aziendale, che non tolleri nemmeno le forme «minori» di violenza, le più frequenti e meno clamorose; e di conseguenza preveda sanzioni certe e significative per i comportamenti inappropriati, stimolando insieme una cultura della fiducia e del rispetto tra dipendenti e manager, come pure nei riguardi dei clienti e di chiunque entri in contatto con l'azienda stessa.

Esistono poi segnali d'allarme che devono essere tenu ti in considerazione, comportamenti suggestivi del rischio che un dipendente stia per perdere il controllo e diventa re violento. , Naturalmente non è mai un singolo elemento che deve preoccupare, quanto invece la presenza contemporanea di più situazioni.

Il dipendente a rischio: È cronicamente in ritardo, si allontana senza giustifica zioni, è troppo spesso assente, oppure si prende pause sul lavoro sempre più lunghe.

Si appropria di oggetti.

Fa troppe e prolungate telefonate personali, utilizza il computer per scopi privati (navigazione, chat, mail).

Fornisce prestazioni volutamente inferiori alle sue capacità.

È distante e inaccessibile.

Mina il lavoro, i miglioramenti e la carriera degli altri. Umilia, e tenta di far sentire gli altri incapaci e incompetenti.

È meschino, sospettoso, geloso, ostile ed eccessivamente competitivo.

Alimenta i pettegolezzi, distorce e male interpreta le in tenzioni degli altri.

È un perfezionista costantemente critico, esprime valori e aspettative rigide e moralistiche, tenta di controllare ciò che gli altri pensano, provano o fanno.

È incapace di accettare critiche, è irritabile, lunatico e im prevedibile, apertamente sessista o razzista.

È passivamente o apertamente aggressivo, soprattutto verso le figure di autorità.

Al di là tuttavia delle manifestazioni più eclatanti, la rabbia trascina con sé un effetto subdolo ma importante nei contesti aziendali: è un'emozione che avvelena i processi decisionali.

Marco è atteso da una riunione difficile e delicata; ha passato tutto il weekend a studiare la presentazione di un nuovo progetto, ma è consapevole che non sarà facile convìncere il suo manager.

Certo non è colpa sua se sta diluviando, e tutti procedono a passo d'uomo. Arrivato finalmente nell'area di parcheggio, un'auto accelera davanti a lui e gli ruba l'ultimo posto libero vicino all'ingresso.

Quando riesce a entrare, passando dal retro dell'edificio, è bagnato fradicio.

È furioso, e sa di aver bisogno di un momento per riprendersi; ma non c'è tempo, sono già tutti seduti in sala riunioni.

Naturalmente, solo in quel momento scopre che la presentazione, che ha salvato sulla sua chiavetta Usb, è in un formato che il computer dell'azienda non riesce a leggere.

Potrebbe scusarsi, e illustrare le sue idee senza il supporto informatico; certo perderebbe un po' di efficacia, ma potrebbe supplire con l'entusiasmo di chi è convinto delle proprie idee.

Ma ormai la rabbia ha preso possesso della sua mente e, come sempre accade, Io porta su scorciatoie di pensiero, piuttosto che a un ragionamento sistematico. E alla prima richiesta di precisazioni, ecco che scatta, convinto che nessuno lo capisca, che tutti siano prevenuti e in malafede.

Al termine dell'incontro è già molto se, anziché bocciargli il progetto, a Marco non consegnino una lettera di richiamo.

Il tuo lavoro, la tua rabbia Sono in ritardo? Mi spiace!

Peccato che ti si legga in faccia che non sei affatto addolorata; sembri anzi soddisfatta dei gesti d'irritazione con cui sei stata accolta.

Hai 48 anni, un ruolo importante e uno stipendio all'altezza; sei l'assistente personale del Direttore o, meglio, lo eri fino a qualche mese fa, quando l'azienda è stata assorbita da una multinazionale, e il tuo capo gentilmente accompagnato a un generoso prepensionamento.

La nuova proprietà ti ha subito espresso l'intenzione di non toccare la tua posizione né la busta paga, aggiungendo però che di lì in poi avresti lavorato in un altro ufficio, quello del vicepresidente.

Ma ti sei arrabbiata ugualmente; tu stessa fatichi a capirne le ragioni, che probabilmente poggiano sul timore d'avere perduto l'autonomia e il riconoscimento conquistato in anni di fatica. In ogni caso, fai di tutto per non mostrare la tua irritazione.

Ma il primo giorno di lavoro nel tuo nuovo-ruolo è fissata una riunione importante. Tutti i manager sono seduti e in attesa. Manchi solo tu, che arrivi con dieci minuti di ritardo.

Un modo indiretto di manifestare le tue emozioni, di dire a tutti che se soltanto pensano di poter mettere in dubbio la tua importanza e competenza, non andranno lontano.

A parte le ore dedicate al sonno, la maggior parte della tua vita la trascorri al lavoro. E sul lavoro, manco a dirlo, ti arrabbia.

Se sei particolarmente aggressivo finisci col prendertela con i colleghi, i capi o i dipendenti; altrimenti il tuo bersaglio è la struttura, l'organizzazione, l'azienda.

Va però aggiunto che, qualunque sia il motivo dell'irritazione, possiedi la grande abilità di minimizzare le tue colpe, di liquidare la tue responsabilità per comportamenti che è generoso definire inutili.

Ecco, ad esempio, un elenco di condotte che sei pronto a banalizzare, nell'errata convinzione che non producano danni: Evitare di passare una telefonata a un collega, o nascondergli delle informazioni necessarie.

Non riportare un problema e permettere che peggiori.

Darti malato, arrivare tardi in ufficio o alle riunioni, e lasciare il posto in anticipo.

Rifiutarti di accettare un compito o di aiutare un collega.

Apparire super impegnato quando non lo sei, o rallentare un lavoro quando è necessario accelerare.

Alimentare pettegolezzi su colleghi o superiori, o lamentarti della loro incapacità.

Ben prima di superare la soglia di sopportazione, dovresti poi imparare a riconoscere in te i segnali di una rabbia mascherata, chiedendoti se ai tuoi colleghi: Appari disinteressato al tuo lavoro.

Sembri tenere le distanze da tutti, con atteggiamenti sgradevoli e antipatici.

Sei distratto, e mostri chiari segni di difficoltà e stress.

Sei scoraggiato sulle tue possibilità di carriera.

Ti lamenti in continuazione dell'orario, la retribuzione, i superiori. E in generale mal sopporti qualunque fatto accada durante una giornata di lavoro.

Hai 56 anni, e per trenta hai lavorato nel settore dell'urbanistica; lo hai fatto con passione e mille riconoscimenti, ma la crisi ha colpito la tua organizzazione, ed è bastato un attimo perché tu, e tutta la tua storia, non contaste più nulla.

Per l'unico lavoro che hai trovato in cui poter utilizzare la tua esperienza, ti hanno proposto una retribuzione ridicola. L'hai accettato lo stesso, convinto che dedicandoti anima e corpo al nuovo impegno, senza badare agli straordinari, alla fine otterrai il riconoscimento economico che ti spetta.

Ma quando ti è stato comunicato che, per contratto, non potrai avere promozioni perché privo di un titolo di studio accademico, ti è crollato il mondo in testa.

E da quel momento passi il tempo lamentandoti di tutto, anche delle sciocchezze meno importanti; fino a quando il tuo capo ti richiama, intimandoti di cambiare atteggiamento, altrimenti sarai licenziato.

Ovviamente non puoi permetterti di perdere il posto, ed ecco allora alcuni passaggi che dovresti tenere ben presenti per gestire la tua rabbia e tornare a vivere il lavoro con buona serenità.

In primo luogo devi accettare la situazione: se esistono regole aziendali su titoli di studio e progressione di carriera, non puoi pensare che, solo per il fatto che ti lamenti, debbano considerare il tuo caso come un'eccezione. E poi smettila di personalizzare la situazione: le norme non le hanno create solo per ostacolare te, non si tratta di un'ingiustizia fatta nei tuoi riguardi, ma del modo in cui l'azienda gestisce i propri dipendenti.

Nessuno poi ti ha imposto ore di straordinario non retribuito; se hai pensato di dare più di quanto ti viene richiesto, non è l'azienda che ti vuole sfruttare, ma sei tu stesso.

Metti per iscritto le tue emozioni; dedica al compito almeno venti minuti al giorno, centrando la tua attenzione su ciò che non va e che innesca le tue proteste. E insieme dedicati a qualche attività fisica che ti permetta di scaricare la tensione.

Impegnati in pensieri positivi, cerca di non ritornare ossessivamente sui fatti negativi, perché il farlo ti impedisce di prendere le distanze e trovare strade alternative.

Trova i vantaggi in quello che fai, scopri gli aspetti per i quali non hai nulla di cui lamentarti.

Infine dimentica, metti da parte il tuo precedente lavoro, quello finito con un triste congedo. Concentrati invece su quello attuale, altrimenti affronterai ogni mattina con un insopportabile carico sulle spalle.

Ma al di là delle situazioni critiche, per lo più legate a cambiamenti improvvisi e alle difficoltà di adattarsi a nuove dinamiche, esistono comportamenti che puoi mettere in atto per creare un clima positivo al lavoro, strategie preventive della rabbia fatte di piccoli gesti e atteggiamenti quotidiani.

Per cominciare, secondo il 90 per cento dei lavoratori, la maleducazione rappresenta un problema serio, al punto che un ambiente emotivamente negativo sarebbe la prima causa di dimissioni; la mancanza di rispetto porta un lavoratore su due a pensare di cambiare posto, e uno su otto effettivamente lo fa.

In un'epoca di competizione sfrenata, si è persa la prospettiva di quanto contino le buone maniere: sii gentile e rispettoso, e avrai in cambio lo stesso atteggiamento.

Se ti capita di avere un problema con un collega, discutine con lui direttamente, ma in privato; eviterai così di intimidirlo o imbarazzarlo.

Fai la stessa cosa con i superiori, ma sempre in termini costruttivi; di' loro come dovrebbero agire se vogliono migliorare, e non solo in cosa sbagliano.

Se pensi che il clima sul lavoro sia negativo, inizia a proporre dei cambiamenti; non aspettare che lo faccia qualcun altro.

Scusati sempre quando fai qualcosa che offende qualcuno. Non solo ti sentirai meglio, ma disinnescherai la tensione, rendendo difficile che l'altro ti serbi rancore.

E, infine, sii ottimista: pensa sempre che gli altri stiano facendo del loro meglio; fino a prova contraria, lascia loro il beneficio del dubbio.

Quando il capo è un problema Non c'è dubbio che dover comunicare con un capo difficile sia in cima alla lista degli eventi stressanti.

I boss esercitano un potere sulla vita dei propri dipendenti, sulla loro carriera, sul loro benessere economico; e quando assumono atteggiamenti prepotenti e arroganti, allora il problema è serio. Non è sempre facile capire perché alcuni dirigenti si comportino da «bulli»; forse fa parte del loro concetto di un efficace stile manageriale, o magari hanno problemi a casa e hanno scelto di prendersela con qualcuno.

Alla fine la ragione non è importante: bisogna imparare a gestire la situazione e a proteggersi, perché tutti meritano rispetto e considerazione, come pure un supporto, specie nel caso in cui si affronti un progetto complesso.

Iniziamo dalla situazione più semplice, quella in cui l'atteggiamento di un manager è francamente irritante, ma ancora non ha valicato i confini della maleducazione. Si tratta comunque di una situazione delicata, in cui il dipendente cerca un riconoscimento per il proprio impegno, e più in generale per la propria persona.

Ecco allora alcune frasi che possono essere utili per un primo approccio: «Tengo veramente molto a questo lavoro, e voglio migliorarmi; questa è la ragione per cui desidero discutere con lei di....». Oppure: «Ho apprezzato l'incontro che abbiamo avuto; ho tuttavia alcuni punti che mi preoccupano, e vorrei mi aiutasse a risolverli».

Una volta ottenuta risposta, è poi sempre opportuno chiudere il confronto con un «Grazie per aver discusso con me. Ho le idee molto più chiare e non vedo l'ora di proseguire». O ancora: «Sono felice che mi abbia reso partecipe del suo pensiero e abbia ascoltato il mio».

Può essere tuttavia che i comportamenti del nostro manager siano meno tollerabili, che approfitti del ruolo e del potere per insultare o mettere in imbarazzo un proprio collaboratore.

Ricordando sempre che la situazione va affrontata senza un pubblico, l'atteggiamento non può essere che rispettoso ma fermo: «Per cortesia non definisca stupide le mie idee», «Se ha un'opinione negativa sulle mie prestazioni, per cortesia me lo faccia presente in privato», «Non apprezzo che si scherzi sulla mia famiglia».

Se ancora la risposta non è soddisfacente, è il caso di passare alla formula «affermazione-contestazione»: «Rispetto la sua opinione (affermazione), ma commenti

come questi non mi aiutano a capire quale direzione prendere» (contestazione); e per analogia: «Voglio aumentare il mio volume di vendite, ma sentirla dire che il lavoro che ho svolto fino a ora è pessimo, non mi aiuta certamente»; oppure: «Sto cercando di organizzare una rete vendita efficace, ma essere messo in imbarazzo di fronte al mio gruppo distrugge gli sforzi compiuti».

Non basta però contestare e puntualizzare gli aspetti negativi dell'atteggiamento di un capo, occorre essere più specifici, proseguire con richieste del tipo: «Per cortesia mi faccia capire quali risultati si aspetta, e come io possa riconoscere di averli soddisfatti»; oppure: «Cosa dovrei fare nel caso il problema si ripresentasse, quali strategie mi suggerisce di adottare?».

In ogni caso, con un boss problematico e difficile, al di là delle tecniche di approccio più opportune, è sempre meglio cautelarsi, registrando il suo comportamento in un file da conservare a casa, con la descrizione di date, luoghi, commenti e testimoni.

Lo stile delle annotazioni non deve mai essere soggettivo («Il capo si è messo a gridare veramente forte»), ma sempre oggettivo («Diverse persone della divisione vendite hanno sentito ieri il boss mentre mi urlava frasi come... »); non «// boss è stato maleducato», ma «Ieri il capo, nel corso della riunione con i manager, ha fatto parecchi commenti spiacevoli sulla mia famiglia, nonostante io gli abbia chiesto più volte di smetterla. Tra le altre cose ha detto...».

Esistono tuttavia casi difficili, e purtroppo sempre più frequenti; manager affetti da un vero e proprio disturbo della personalità, il cui stile di pensiero sembra ispirato a uno storico e contestabile principio vecchio di quasi cent'anni.

Era il 1919 quando la Suprema Corte del Michigan veniva chiamata a pronunciare il suo verdetto nella causa Dodge contro Ford, «colpevole» di voler reinvestire gli utili dell'azienda per ampliare i propri stabilimenti.

Per i giudici americani, che davano ragione alla Dodge, non c'erano dubbi: «Lo scopo di un'azienda è l'arricchimento dei proprietari, e non il benessere dell'intera società».

Sembra di vederlo, Callisto Tanzi da Collecchio, provincia di Parma, classe 1938, mentre prende la sentenza incorniciata e l'appende alle spalle della sua scrivania. Magari dopo averne regalata una copia a Sergio Cragnotti, già braccio destro di Raul Gardini; Enrico Cuccia lo aveva soprannominato «la fattucchiera», per l'abilità a far tornare i conti; almeno fino a quando l'hanno arrestato, e poi condannato per il crack della Cirio.

Ma Tanzi e Cragnotti, al pari di Bernie Madoff e dei manager della Lehman Brothers, sono soltanto la punta di quel temibile iceberg fatto di corporate psychopath, di psicopatici industriali.

Affascinanti e determinati, gli psicopatici presentano una sorprendente capacità di manipolare gli altri a proprio vantaggio; non si tratta di pazzi deliranti, ma di opportunisti privi di ogni senso morale, spietati nel cercare un vantaggio e dar sfogo alle proprie ambizioni.

Lo scopo principale della vita di uno psicopatico è l'auto-gratificazione, e fino a oggi la sua ideale collocazione stava nella letale categoria dei serial killer.

Per identificarli è stato messo a punto un test, la Psyco-pathy Check-list, o Pcl-R nell'ultima versione «Revisited», ma poi qualcuno ha cominciato a sospettare che non tutti gli psicopatici si limitassero a violenze e torture, che cercassero il controllo e il potere in altre forme.

E con un nuovo strumento di indagine, il Business Scan 360, si è scoperta l'esistenza di veri e propri «serpenti in doppiopetto», manager spietati, opportunisti, egocentrici, ambiziosi, e spesso affascinanti.

Scalano i vertici delle organizzazioni grazie al carisma, alla determinazione, e alla loro completa mancanza di rimorso; per un corporate psychopath l'altro non è mai un individuo, ma una risorsa da sfruttare, un cliente da catturare, un avversario da sconfiggere.

Per questo l'Unità di Scienze del Comportamento dell'Fbi ha lasciato da parte gli assassini seriali per dedicarsi a loro, criminali altrettanto seriali, ma su scala ben maggiore.

Le statistiche dicono che oggi, tra i dirigenti delle grandi imprese, almeno il 4 per cento è uno psicopatico.

Il problema sta però nel fatto che l'accelerazione imposta dalle nuove tecnologie, dalla competizione e dalle crisi dei mercati ha favorito l'emergere di soggetti intuitivi, cinici e opportunisti, a dispetto di chi può vantare caratteristiche di fedeltà, prudenza e scrupolo; quindi, se non proprio uno psicopatico aziendale, il rischio è quello di trovarsi davanti un manager che ne condivide parecchie caratteristiche.

E allora governare la rabbia, quella di un dipendente e soprattutto la sua, diventa una questione delicata.

Per spiegare con semplicità quale sia il modo migliore di gestire la comunicazione con un boss psicopatico, può essere utile immaginarsi prigioniero nelle mani di un inquisitore, oppure alla sbarra in tribunale, a deporre durante un processo. Una terza alternativa suggerisce di imitare un robot, efficace contromossa alle sollecitazioni di uno psicopatico, individuo assai simile a un automa sotto sembianze umane.

Nulla in lui è autentico, dalle emozioni che finge alle storie sulla sua vita che abilmente diffonde; meglio quindi attenersi a queste poche e semplici regole: Mantieniti composto e concentrato. Ignora le sue bizze emotive, perché spesso si tratta di provocazioni scrupolosamente pianificate per farti perdere il controllo.

Ascolta attentamente ogni domanda, e prenditi sempre una pausa prima di rispondere. Sii certo di aver capito bene, poi aspetta da 5 a 10 secondi; possono sembrarti un'eternità, ma stai sicuro che possono risparmiarti un sacco di problemi.

Quando poi rispondi, fallo con brevi frasi. Evita di aggiungere informazioni non richieste. Ricorda sempre che una delle tecniche più efficaci di un bravo avvocato è quella di fissare il testimone alla sbarra dopo che ha dato la sua risposta, come a suggerirgli «Avanti! Continua». Ma tu non cadere nella trappola, ricambia invece lo sguardo con calma, come a dire: «Sto aspettando che mi faccia un'altra domanda».

Non dedurre, non avanzare ipotesi, ma stai ai fatti; evita termini assoluti come «sempre» o «mai», un invito a nozze per altre domande.

Non mostrare mai, e per nessuna ragione, sentimenti aggressivi o ostili verso un manager psicopatico. Non cercare di fare dello spirito, non ricorrere all'ironia, e tanto meno al sarcasmo.

E se ti accorgi che la rabbia ti sta montando dentro, e temi di perdere il controllo, trova una scusa per prenderti una pausa, il pretesto di un'impellente necessità, o l'indifferibile bisogno di un caffè.

E se il problema è il tuo dipendente?

Immagina che per coprire il ruolo di manager, l'azienda abbia scelto una persona gentile, rispettosa, disponibile e stimolante. Una rarità, starai pensando, una benedizione per tutti, da salutare con entusiasmo; ma non per il dipendente arrabbiato, succube dell'emozione più velenosa che può affliggere un lavoratore.

Se sei tu quel manager, devi aver chiaro un concetto: c'è solo una cosa peggiore di affrontare un collaboratore arrabbiato, ed è quella di non affrontarlo affatto.

Evitare il confronto significa, infatti, indurlo a scaricare la sua irritazione parlandoti alle spalle, rendendo assai meno delle sue capacità, non rispettando le scadenze e sabotando i progetti. Siamo d'accordo: identificare e gestire la rabbia di un altro non è mai cosa piacevole; per questo è opportuno poter contare su un metodo collaudato, una strategia il cui primo passaggio inizia dalla tua attenzione, dal mostrare che ti sei accorto della situazione.

Fai attenzione ai segnali della rabbia dei dipendenti, soprattutto quando la pressione al lavoro aumenta. Chiedi loro come si sentano, senza dare mai niente per scontato, con domande del tipo: «Non c'è nulla di cui mi vuoi parlare?», oppure «Vorrei fare con te il punto della situazione. Quali sono le tue impressioni?»; altrettanto efficaci possono essere affermazioni quali: «Se ci sono problemi, o vuoi discutere di qualunque cosa, sarò in ufficio tutto il giorno», e «M'interessa conoscere la tua opinione in merito».

Aperto un canale, riconosciuto un problema, è il caso di occuparsi dell'emozione, prima ancora di ciò che l'ha causata. La rabbia blocca le capacità di ascoltare, comprendere e ragionare; per questo è il caso di rivolgersi al dipendente in crisi con empatia, e frasi come: «Tranquillizzati, e dimmi a cosa stai pensando», «Va tutto bene? Hai bisogno di qualche minuto?».

Il riferimento all'empatia non è per nulla casuale, perché qualunque sia la formula suggerita, resta fondamentale il modo con cui ci si relaziona; nulla può infatti risultare più dannoso che l'espressione verbale di una vicinanza e una partecipazione emotiva, contraddetta da un linguaggio del volto e del corpo improntato a sufficienza e sfiducia.

Detto questo, nel rispondere alla rabbia del dipendente c'è anche una questione di tempi: non è facile affrontare un soggetto in preda alla collera, nemmeno usando parole concilianti, come: «Perché non ti siedi e mi racconti quello che è successo», oppure «Fammi sapere quello che ti preoccupa e vediamo come lo possiamo risolvere»; ricordati sempre la regola dei dieci minuti: aspetta dieci minuti, ma non di più, prima di affrontare un collaboratore che è esploso, così che si possa calmare e rispondere razionalmente, non emotivamente.

Certo ti può affrontare in corridoio o in ascensore, ma può capitare che il dipendente scelga di manifestarti la sua rabbia in momenti e contesti delicati, come ad esempio durante una riunione.

Andrea è da alcuni mesi il nuovo direttore dell'area marketing. Lo hanno scelto tra una decina di candidati non solo per la sua esperienza, infondo ha solo 35 anni, ma per l'ottima impressione che ha fatto durante il colloquio di selezione.

Garbato e insieme energico, ha mostrato curiosità ed entusiasmo, oltre a poter vantare un diploma di master ottenuto in una prestigiosa università americana. Nessun dubbio sulle sue conoscenze teoriche, ma Andrea sa di avere un asso nella manica, ed è qualcosa che non ha imparato sui banchi di scuola, o tra le pagine del manuale del perfetto manager.

Cresciuto in un quartiere periferico di una grande città, dove appartenere a una banda giovanile non era questione di identità, ma di sopravvivenza, è sempre riuscito a cavarsela grazie alle sue doti di comunicatore.

Con il gusto per la battuta, sviluppato grazie a una madre che non si perdeva una commedia alla tv, aveva imparato a imitare la maestra, e poi i professori delle medie.

Ma far ridere i compagni gli era presto venuto a noia, e così si era messo a osservare la gente; di ciascuno che incontrava per caso provava a indovinare la professione, lo stile di vita, lo stato d'animo.

Pian piano aveva capito come il volto rivelasse i pensieri e le emozioni, ed era questo che gli aveva permesso di evitare risse e situazioni pericolose.

A15 anni si era trasferito; il liceo, l'università, gli Stati Uniti, il lavoro, un mucchio di occasioni per affinare il suo talento nel gestire le persone.

Da quando ha iniziato il lavoro, si è subito accorto che il clima in azienda non era dei più sereni. D'accordo la competizione, ma qualcuno esagerava per arroganza e scarso rispetto dei colleghi.

Pietro, uno dei collaboratori, si mostrava cronicamente arrabbiato, e nel sedersi quella mattina, al tavolo delle riunioni, pareva voler dire a tutti: «C'è un pubblico? Tanto meglio, così tutti potranno sentire che io non le mando a dire! E dell'ordine del giorno me ne sbatto. Perché ci sono cose più importanti da discutere!».

Purtroppo per lui, Andrea conosceva il tipo, e anche la soluzione.

Quello che Andrea ha adottato, fin dal primo momento del meeting, è stato un atteggiamento fermo, cortese ma deciso. Ha quindi utilizzato una strategia di comunicazione in due passaggi, che gli ha permesso di esprimere prima la consapevolezza del problema, quindi una proposta di soluzione.

«Considerato quanto siano forti le tue emozioni (consapevolezza) è il caso di parlarne in privato; discutiamone nel mio ufficio come prima cosa lunedì e prendiamoci almeno un'ora» (proposta).

Avrebbe anche potuto dire: «Perché non metti per iscritto le osservazioni che mi hai appena fatto (consapevolezza) così che possiamo inserirle nell'ordine del giorno e discuterle nella riunione di venerdì prossimo?» (proposta).

In questo modo ha potuto chiedere a Pietro di evitare di diffondere le proprie emozioni negative a tutto il gruppo, e insieme comunicargli che avrebbe affrontato con lui ogni problema, ma in un'altra sede e in un altro momento.

Ma non è stato sufficiente, e quando il collaboratore ha sollevato nuovamente le sue proteste, lui ha replicato, rimandando a quanto già comunicato in precedenza: «Come ho detto, possiamo parlare di questo aspetto più tardi; tieni da parte questo punto per il nostro incontro faccia a faccia».

E alla fine non ha esitato nel rivolgersi al problematico soggetto, in modo franco e senza mezzi termini: «Devi sollevare le tue preoccupazioni con me privatamente, nel mio ufficio o via mail; durante le riunioni è necessario attenersi all'ordine del giorno, e non è possibile deviare e occuparsi di un fatto che preoccupa soltanto te;gli scoppi di collera non aiutano nessuno».

Quello che di lì a poco Andrea verrà a sapere non lo sorprenderà affatto. Nell'incontro con Pietro scoprirà le ragioni della rabbia del collaboratore, legate all'indebita interferenza nei suoi compiti di un altro settore dell'azienda.

Questo gli permetterà di dare un senso alla condizione emotiva dell'uomo, pur censurando le sue manifestazioni distruttive. E gli consentirà inoltre di capire, se ce ne fosse bisogno, che quando un dipendente discute un aspetto che lo irrita, vuole prima di tutto essere ascoltato; e dall'ascolto nascono rispetto, stima e una nuova alleanza. Così come è accaduto a Pietro e Andrea.

Quindi, riassumendo, se sei un dirigente e devi gestire un dipendente arrabbiato: Ascolta, anche se quanto ti viene detto sembra poco chiaro o frammentario. Piuttosto prendi appunti, e se hai bisogno di interrompere per chiarire un punto, fallo pure. Dimostrerai che stai seguendo con attenzione.

Cerca di dare un sostegno, che tu sia o meno d'accor do, usando frasi come «Questo è un punto di vista interes sante, che merita attenzione», oppure «Si tratta di un aspet to complicato, capisco perché le tue emozioni sono così forti.» Una volta che ti è stata illustrata una posizione, spiega la tua. Per sostenere il tuo punto di vista sii obiettivo,

ap poggiati su fatti specifici: «Per come ricordo, la situazione è andata così... », «Capisco il tuo punto di vista, ma la politi ca aziendale dice che... ».

Discuti con una prospettiva, e poi raggiungi un accor do. Può essere accaduto qualcosa di spiacevole, ma ora bisogna concentrarsi su come affrontare e risolvere il problema. Coinvolgi il tuo arrabbiato dipendente in un progetto, in modo da studiare insieme le condizioni per evitare che nel futuro si ripresenti la stessa sgrade vole situazione. E sopra ogni cosa assicurati che il col laboratore sia d'accordo con ciascun passaggio: «Ecco allora i tre aspetti principali che dobbiamo considerare per evitare che il problema si ripresentì infuturo; quello che pos siamo ricavare da tutto ciò è che... Sei d'accordo?», «Quin di siamo intesi su questi punti, fammi sapere se hai qualco sa da aggiungere».

Appena possibile, chiedi al dipendente di produrre un suggerimento concreto e fattibile. Questo gli permetterà di sentirsi parte delle decisioni e dei risultati successivi.

«Quali sono gli aspetti specifici in cui potremmo migliorare il funzionamento del nostro ufficio?», «Fammi un breve elenco delle cose che più ti stanno a cuore, poi torna da me e vediamo le strade migliori per risolverle». E alla fine, fai seguire un piano d'azione: «Voglio che tu mi documenti la situazione, e poi torni entro due settimane; vedremo in questo modo come e dove possiamo migliorare».

I colleghi «incazzosi» Quella dei colleghi è una categoria bizzarra.

A parte rare eccezioni, non li puoi chiamare amici, anche se passi con loro gran parte del tuo tempo, magari a discutere di faccende personali come rapporti in crisi, figli che fanno disperare, successi e fallimenti.

Qualcuno diventa il protagonista delle tue fantasie ero-tiche, altri invece proprio non riesci a sopportarli (e non parlo solo di chi, conosciuto in ufficio, hai poi avuto l'infelice idea di portare all'altare). Non sono nemmeno soci d'affari, manager o dipendenti; parlare con loro è difficile, ignorarli è impossibile.

Comunicare correttamente con i colleghi è perciò una sfida, e tutto si complica quando c'è di mezzo la rabbia.

Prendiamo per esempio il caso di quei soggetti che amano far polemica su ogni cosa, e non perché credono veramente nel loro punto di vista.

Non c'è discussione: se ti trovi davanti a un rappresentante di questa categoria, irritante e provocatorio, non hai alcuna possibilità di vincere.

La ragione sta nella loro personalità di base, che non ammette critiche e riflessioni; per proteggere la fragilità dì cui nemmeno sono consapevoli, si mostrano impermeabili a tutto, cercano lo scontro, piuttosto che il confronto.

Saperlo ti farà forse sentire un po' più comprensivo, ma siccome nessuno ti ha assunto per essere il loro terapeuta, è meglio se cerchi di evitarli.

E quando, per ragioni di lavoro, proprio non puoi schivarli, ecco un modo per gestirli, con una strategia fatta di tre passi successivi.

Il primo prevede che tu prenda il controllo della discussione ancora prima che cominci. E per farlo non chiedere mai qual è la loro generica opinione, perché sarebbe come invitarli a una polemica senza fine; descrivi invece con precisione ciò di cui hai bisogno, in modo che la direzione sia chiara.

In questo caso ti saranno utili frasi del tipo: «Abbiamo bisogno di decidere una data e una sede per presentare il lavoro», oppure: «Dobbiamo scegliere quale strumento utilizzare», e ancora: «Se vuoi cambiare qualcuno di questi passaggi, dimmi quale e in che modo ritieni di farlo».

Meglio ancora se rinforzi la tua comunicazione, ancorandola alle regole organizzative stabilite dalla politica aziendale: «Sono d'accordo sul fatto che tu sia un esperto su questo tema, ma il progetto prevede che questo settore sia affidato alla responsabilità di Mario»; «Proponi gli eventuali cambiamenti che ritieni utili, ma fallo entro le sedici, perché la direzione ci ha chiesto di consegnare una bozza del progetto entro quell'ora».

Una buona mossa, purché fatta con discrezione, è poi quella di introdurre l'ipotesi di una «ricompensa» per una collaborazione costruttiva, con suggestioni del tipo: «Se limiti i tuoi cambiamenti a tre o quattro punti, possiamo presentare il progetto in tempo, in modo da terminare entro le diciassette».

Numeri e tempistiche possono infine aiutarti a stabilire la conclusione della comunicazione: «Dammi due date in cui puoi essere disponibile per il prossimo appuntamento», oppure «Se vedi problemi, mandami una mail con le tue idee entro la mattina di venerdì, perché in serata devo consegnare la relazione al capo».

Fin qui il primo passaggio della strategia in tre punti. Ma spesso non basta, perché i colleghi polemici e «incaz-zosi» hanno una passione per il potere, e possono rapidamente far deragliare qualunque discussione.

Ricordati che non devi farti risucchiare dalla polemica, né tantomeno accettare la provocazione e tentare di vincere la sfida. Loro sono più allenati, si esercitano costantemente, e non solo al lavoro. Sii certo che anche in famiglia, con moglie e figli, mantengono lo stesso atteggiamento, cercando sempre di individuare i punti deboli dell'interlocutore e di attaccarlo fino allo sfinimento.

Fai sapere loro con chiarezza che non vuoi conflitti, e per evitarli non usare frasi del tipo: «Non voglio discutere/litigare con te»; «Parliamone con calma»; «Sono certo che potremo raggiungere rapidamente un accordo se solo tu smetterai di... » Piuttosto, se la discussione prende strade pericolose, utilizza parole «comprensive», che permettano di disinnescare la tensione: «Comprendo quello che tu intendi»; «11 tuo è un punto di vista interessante»; «È vero quel che dici e so che in molti la pensano allo stesso modo».

Poi procedi nella conversazione, cambiando rapidamente marcia, ma sempre attento a evitare termini di collegamento negativi, anche se larvati, come «ma», «in realtà», «non proprio», «sfortunatamente», «la verità è che... ».

Meglio parole neutre, come «poi, dopo, in seguito», «anche», «ora». Ad esempio: «Sì, la tua è una prospettiva interessante. Dobbiamo anche occuparci di...», oppure «Grazie per avermi detto la tua opinione. Ora dobbiamo decidere...».

Anche l'uso dei termini «solo» o «soltanto» può innescare una spiacevole discussione; non si tratta di sottigliezze lessicali, perché frasi del tipo «II capo vuole che tu partecipi solo a questa parte del progetto», o «Sei solo un consulente del progetto» possono essere lette come una velata aggressione o il segno di un malcelato disprezzo.

Siamo così arrivati al terzo e ultimo passo, quello in cui devi ripetere, riaffermare e rinforzare le conclusioni, con commenti come: «Quindi il nostro prossimo passaggio sarà...»; «Questi sono i cambiamenti da te proposti...»; «La tua opinione è che...»; «Le tre responsabilità che ti competono sono... ». Infine ricordati sempre di coinvolgere ed elogiare il collega «incazzoso» nell'ultimo passaggio: «Ho apprezzato la tua idea di lasciare quell'aspetto fuori dal progetto, almeno per il momento», «La tua idea di proporre Antonio per quella parte di lavoro è ottima, e certo la seguirò», «Ho apprezzato i tuoi suggerimenti, e ho deciso di adottarli per... » (discutendo naturalmente solo i suggerimenti accolti, ignorando quelli scartati).

Riconoscergli una paternità delle conclusioni non solo lo gratificherà, ma gli renderà difficile contestarle: vorrebbe dire per lui prendere le distanze dalle sue stesse scelte.

La rabbia dei clienti A raccontare la storia è George Kohlrieser, un passato di negoziatore nei sequestri di ostaggi con la polizia americana, un presente come docente di leadership aziendale nella prestigiosa Imd Business School di Losanna. Ecco il suo illuminante esempio di come si possa disinnescare la rabbia di un cliente.

Una sera, verso le otto, arrivando in un albergo di Londra vidi un signore distinto scendere dal taxi davanti al mio, pagare in fretta il conducente ed entrare di corsa nell'hotel. Notai che era molto nervoso, quasi sul punto di attaccare briga con chiunque.

Pagai il mio taxi e seguii l'uomo nella hall.

Quando arrivai al banco della reception ascoltai la sua conversazione con l'addetta. L'uomo gettò la propria carta di credito sul bancone e ordinò alla ragazza: «Dammi la mia stanza!».

Intimorita, lei gli domandò educatamente quale fosse il suo nome. «È sulla carta!» fu la risposta.

Freddo e distaccato, con l'atteggiamento arrogante e una totale chiusura al dialogo, l'uomo spaventò ulteriormente la ragazza, che guardò il monitor del computer e disse* «Signore, non riesco a trovare la sua prenotazione. Saprebbe dirmi chi l'ha fatta e quando è stata inviata?».

Una risposta che lo esasperò ulteriormente, tanto che iniziò ad alzare la voce. «Ma che razza di hotel è questo? Cosa importa chi ha fatto la prenotazione! Qualcuno l'ha fatta, è questo che conta!» Altro ostacolo per il dialogo e ulteriore aumento dell'esasperazione.

Poco dopo il vicedirettore venne alla reception per aiutare la ragazza a cercare la prenotazione nei registri e sul computer.

Alla fine anche il direttore dell'hotel si accorse della confusione e si unì a loro.

L'«ospite» continuava a urlare ed era sempre più agitato, mentre i responsabili dell'albergo dicevano che stavano facendo il possibile per trovare la prenotazione.

A quel punto mi decisi a intervenire, lo toccai leggermente sulla spalla e lo presi da parte, dandogli abbastanza spazio; poi lo guardai dritto negli occhi e cordialmente gli dissi: «Mi permetta, ha chiesto se hanno una stanza?».

Era talmente fuori di sé che la sua reazione mi si stampò in mente.

«Oh... Ehm...» mugugnò, mentre lentamente la sua collera scemava. I tre alla reception erano ancora sulla difensiva e lo fissavano, in attesa del prossimo attacco. Invece lui si voltò di scatto e chiese alla ragazza: «Avete una stanza?» La ragazza rispose di sì, il vicedirettore si offrì di dargliene una e il direttore lo esortò: «Dagli una junior suite».

Dopo avere avuto la sua stanza, l'uomo mi guardò sorridendo e disse: «Ehi, grazie».

Chiedi a chiunque abbia a che fare con i clienti, che sia il rappresentante di un'azienda, l'infermiere in un ambulatorio o il semplice addetto a uno sportello; domandagli cosa pensano dei loro interlocutori. Ti risponderanno che mai come ora tutti accampano pretese irrealistiche, sono stressati, polemici e aggressivi, pronti a scattare al minimo ostacolo.

Poi chiedi a un cliente che tipo di trattamento riceve dai servizi che frequenta: ti parlerà d'inefficienza, menefreghismo e maleducazione.

Nel 2011, la percentuale degli italiani sopra i diciotto anni che hanno utilizzato almeno una volta i servizi pubblici di sportello varia dal 71 per cento degli uffici postali, al 50 per cento degli uffici amministrativi delle Asl, al 44 per cento degli uffici anagrafici.

E se per chiedere un estratto di nascita o il rinnovo della carta d'identità solo un sesto dei cittadini ha dovuto aspettare più di venti minuti, la percentuale sale a quasi la metà dei casi alle poste e nelle strutture sanitarie.

Ma le statistiche forse dipingono una situazione più rosea di quella reale; perché poi capitano fatti come questo...

La signora Roberta ha da poco passato i sessantanni. È una donna di spirito, brillante e curiosa, tanto che le piacerebbe girare il mondo, non fosse per quel maledetto problema all'anca.

Almeno prima, con un paio di compresse, riusciva a camminare e a star dietro alla casa; ma da qualche mese proprio non ce la fa più, e il suo medico di famiglia le ha consigliato una visita ortopedica, per capire se non sia il caso di pensare a un intervento chirurgico.

Non è tranquilla, la signora Roberta, e non solo per il pensiero del bisturi. Piuttosto sarà perché in ospedale ci ha passato un sacco di tempo ad assistere la madre malata, e da allora corsie e camici bianchi le provocano una morsa allo stomaco.

Comunque si fa coraggio; infondo la sua vita potrebbe cambiare, e finalmente potrebbe togliersi lo sfizio di quella vacanza a Parigi sempre sognata.

Il suo appuntamento nel reparto ortopedia è fissato per le dieci e un quarto, ma lei, previdente, è arrivata con un'ora di anticipo. Ma certo non si aspettava una bolgia dantesca: gli sventurati sono almeno un centinaio, tutti in attesa di pagare il ticket alle casse; la metà delle quali ha davanti un cartello con la scritta «sportello fuori servizio».

Alle 10.30 arriva finalmente il suo turno, ma, dopo aver pagato, le dicono che deve restare ancora lì, in attesa che chiamino il suo nome. Trascorre così un'altra mezz'ora, prima che alle undici arrivi il momento di entrare.

Ormai il dolore all'anca si è fatto insopportabile, ed è quasi venuta alle mani con una ragazza che, invece di cederle un posto a sedere, la fissava con le cuffiette di un iPpd nelle orecchie e uno sguardo ebete stampato in faccia.

E a questo punto arriva la sorpresa. Si alza a fatica, mentre nella testa ripassa quel che vuol chiedere al medico, tutte le sue paure e i suoi dubbi.

Solo che nella stanza non c'è nessun dottore, ma almeno una trentina di persone, le stesse che ha visto pagare il ticket appena arrivata. Poche sedie, tutte occupate, e poi anziani, bambini, gessi e stampelle. Tutti ad aspettare non si capisce cosa.

Ma a questo punto alla signora Roberta non interessa più.

Lei, donna di spirito, brillante e curiosa, si lascia andare a una crisi di rabbia.

Accorrono i camici bianchi, cercando di capire cosa stia capitando di fronte a una scena del genere, con una donna di circa sessant'anni che a loro sembra evidentemente affetta da qualche disturbo mentale.

«Ma cosa ci fa nell'ambulatorio di ortopedia?» chiede il primario all'infermiera. Forse è meglio chiamare qualcuno della psichiatria, così finalmente smetterà di urlare.

Lasciando le code in ambulatorio, il rischio di entrare con una prenotazione e finire con un ricovero coatto, tutti noi possiamo trovarci nei panni di un cliente infuriato.

Ad esempio quando chiediamo aiuto a un servizio assistenza attraverso un numero di rete.

Prova a chiamare un operatore telefonico, se hai bisogno di contestare una bolletta o segnalare un guasto. Dopo che una voce registrata ti avrà chiesto di scegliere tra un'infinità di opzioni, pigiando sui tasti da 0 a 9, verrai messo in attesa per un tempo interminabile, durante il quale sarai costretto a sorbirti una musichetta irritante.

Sempre che alla fine tu riesca a parlare con qualcuno, perché nella maggior parte dei casi la linea cade, costringendoti a ripetere tutta l'operazione.

Adesso tenta con una richiesta diversa, quella di attivare un nuovo abbonamento. Lo ha fatto il Codacons, il comitato a tutela dei consumatori, scoprendo che, magicamente, un operatore si liberava nel tempo massimo di due minuti!

Una strategia sempre più smaccata e miope, che probabilmente paga nel breve periodo, ma è destinata a essere perdente, perché sacrifica il rispetto alla logica del profitto.

E in un'attività commerciale il bene più prezioso è il cliente, anche se non è sempre facile accontentarlo.

Un cliente insoddisfatto può manifestare la sua irritazione in molti modi: può arrabbiarsi in pubblico, aggredirti telefonicamente, inondarti di mail in cui ti ricorda tutti gli impegni assunti e insieme contesta ogni piccolo contrattempo e malinteso.

Ma qualunque sia il contesto, da te vuole sempre tre cose: essere ascoltato, innanzitutto; se comunichi con lui di persona, dimostragli che stai considerando con attenzione ciò che ti sta dicendo. Se usi il telefono, la mail o il fax, non chiudere mai senza la proposta di continuare la vostra discussione in un prossimo incontro diretto.

La seconda cosa che un cliente desidera è essere amato; ha pagato per un servizio, ha selezionato un prodotto tra molti altri, e perciò sente un legame con il fornitore che ha scelto. È ovvio che in cambio vuole che la compagnia, l'azienda, l'attività commerciale gli siano fedeli.

Di fatto, per molti clienti, la relazione è come un rapporto d'amore; devi far sapere loro che vuoi sentirli, che vuoi che stiano bene e siano felici, anche e soprattutto quando sono insoddisfatti o arrabbiati.

Infine il cliente vuole qualcosa di speciale: nulla di eccezionale, qualche volta basta la cortesia di una poltrona comoda e una tazza di caffè quando deve attendere più di quello che credeva; oppure un piccolo sconto sul prossimo acquisto. Attenzioni da pochi euro, che però possono garantirti ritorni ben più consistenti, e la base per futuri contratti.

Certo può capitare che l'ascolto, l'affetto e un trattamento speciale non bastino per gestire un cliente arrabbiato. La brutta notizia è che un cliente arrabbiato può metterti in imbarazzo e aggredirti anche se non sei tu la ragione della sua frustrazione. La

buona notizia è che la maggior parte dei clienti arrabbiati può essere facilmente tranquillizzata.

Seguendo alcune semplici indicazioni.

Focalizzati per prima cosa sulle emozioni, ricordando che il linguaggio del corpo è fondamentale: guarda dritto in volto il cliente, mantieni una postura aperta e invitante. Annuisci col capo, sorridi, resta concentrato e usa frasi come: «Vedo che sei agitato, mi spiace»; «Raccontami qual è il problema e sono certo che troveremo una soluzione», oppure: «Fermati un momento, e vedrai che riusciremo a risolvere il problema; sono qui per aiutarti».

Quando un cliente da in escandescenze, separalo dal potenziale pubblico; parlagli portandolo in uno spazio privato, mentre gli spieghi i vantaggi che ne deriveranno: «Perché non vieni nel mio ufficio che è un posto tranquillo, dove nessuno ci disturba e posso concentrarmi su quello che mi stai dicendo?»; oppure: «Ci sono un paio di poltrone nella sala d'attesa. Andiamo lì a parlare che staremo più comodi».

Evita di usare un linguaggio direttivo nelle comunicazioni scritte con i clienti e, nel rispondere alle loro critiche, mostrati grato per la segnalazione. Non rispondere perciò: «Ti ringrazio di avermi comunicato la tua spiacevole esperienza». Ma utilizza un più empatico: «Mi è spiaciuto sentire quello che ti è successo»; il tutto seguito da un: «Grazie per avermi segnalato la situazione», e ancora: «Apprezzo che tu mi abbia parlato delle tue preoccupazioni, e mi abbia dato così la possibilità di aiutarti a risolvere questa faccenda».

Assicura sempre il cliente che lo puoi aiutare; sono efficaci affermazioni come: «Apprezzo l'opportunità di chiarire ogni malinteso; sono certo di poterti spiegare quanto successo e di trovare una buona soluzione», e anche: «Ho bisogno di conoscere il tuo punto di vista, per poi parlare subito del problema con il rivenditore».

Vai alla radice del problema, senza assumere un tono dominante e direttivo: non «Quando è iniziato il problema?», ma un neutro «Raccontami quello che è successo cominciando dall'inizio»; non «In che modo ti hanno mancato di rispetto?», ma «Che cosa ti hanno detto?».

Simpatizza, senza criticare però la tua azienda né biasimare il comportamento dei tuoi colleghi; non dire «So che la nostra segretaria non brilla per gentilezza», né «La politica dell'azienda per grossi ordini non è chiara a nessuno». Usa invece frasi come «Posso capire la tua confusione», «Il linguaggio aziendale può generare confusione in

chiunque», «So che i passaggi che abbiamo intrapreso per raggiungere la decisione devono apparire complicati».

E immediatamente dopo aver simpatizzato, mostra che puoi essere d'aiuto: «Lascia che traduca tutto in un linguaggio comprensibile», e ancora: «Perché non mi dici quale passaggio ti è poco chiaro, in modo che io ti possa aiutare a capirlo?».

Se poi tu dovessi scoprire che le lamentele del tuo cliente sono perfettamente giustificate, non fare generiche promesse, ma entra nello specifico di come pensi di risolvere il suo problema. In soccorso ti possono venire proposte come: «I nostri operatori saranno a casa tua per riparare il danno entro le prossime ventiquattro ore», oppure: «Entro la mattinata ti spediremo il pezzo mancante; e in ogni caso abbiamo preso nota dell'accaduto per assicurarci che il disguido non si verifichipiù infuturo».

Naturalmente può accadere che tu non possa ovviare al problema o riparare il danno subito dal tuo cliente con la velocità che lui pretenderebbe. In questo caso puoi sottolineare gli aspetti positivi di quanto stai facendo per lui, con parole come «solo» («Basteranno solo poche ore per...»); «per prima cosa» {«Metteremo subito il tuo ordine nell'elenco della prima spedizione in partenza»); «davanti» {«Dato che il problema si è creato per un nostro errore, la tua situazione verrà posta davanti a tutto»); «priorità» («Risolvere il tuo problema è una nostra priorità»).

Un piccolo trattamento extra, dove possibile, renderà il tuo rammarico più sentito, così come dimostrerà al tuo cliente quanto tu tenga a lui: «Per scusarci del problema che ti abbiamo creato, abbiamo pensato di estendere la scadenza per il pagamento del tuo prossimo ordine», oppure: «Sto inviandoti un campione del nostro nuovo prodotto».

In ogni caso è importante motivare l'origine del problema, e scusarsi in modo specifico («Mi spiace del tempo che hai sprecato per...»; «Mi spiace per... ma credimi, non accadrà più»).

Ma attenzione a non esagerare con le scuse, altrimenti c'è il rischio di peggiorare la situazione, enfatizzare le responsabilità dell'azienda, e solleticare la vena polemica dell'altro, inducendolo magari a intentare una causa. Come ogni rapporto che abbia registrato un momento d'incomprensione e difficoltà, se l'intenzione è quella di proseguire insieme, occorre chiudere l'incidente con un proposito per il futuro: «Se vuoi inviarci qualche altra informazione, ti prego di farlo. Altrimenti ci sentiamo il mese prossimo»; «Fammi sapere quando ricevi la nuova spedizione»; «Ho intenzione di seguire periodicamente la tua situazione, e di metterti a conoscenza di ogni eventuale problema».

E l'ultimo passaggio non può che contenere una nota positiva: «Ho apprezzato la tua pazienza, sei veramente una persona corretta».

Tecnostress Un sogno.

Ti sei magicamente liberato dei dipendenti stressati, dei manager bulli, dei colleghi insopportabili e dei clienti incazzati. Ogni mattina ti alzi con gioia, pronto ad affrontare la tua giornata di lavoro in un ambiente confortevole, dove tutti sono gentili e simpatici.

Nessun conflitto, solo disponibilità e sorrisi.

Peccato che perfino uno scenario tanto idilliaco possa nascondere un pericolosissima minaccia alla tua serenità: la tecnologia.

L'espressione «plug and play», ben nota a chi si diletta di informatica, vuole indicare un modo facile e veloce di iniziare a lavorare con un pc: «collegati e parti» è l'accattivante invito stampato sull'imballaggio del tuo nuovo computer, ma non è raro che l'augurio si trasformi nella più sconsolante aspettativa di un «plug and pray», «metti la spina e... prega».

La computer rage è una risposta emozionale di grande intensità, legata all'uso, o forse sarebbe meglio dire al mal-funzionamento, di computer e altri dispositivi elettronici.

Si tratta di un insieme di ingiurie, maledizioni, fino a veri e propri attacchi fisici, che spesso si traducono in danni irreparabili, ben documentati nei tanti video caricati in rete; esibizioni tragiche e grottesche di facce stravolte che afferrano tastiere, mouse, perfino monitor, lanciandoli nello spazio verso un tragico destino.

Apri il computer, e aspetti la schermata di benvenuto. Certo stamattina ti sembra più lento del solito, ma alla fine compare la finestra e l'invito a scriverci la tua password.

Fino a mezzanotte hai aspettato la mail di un nuovo cliente, uno dei più grandi studi legali del paese. Se accetterà la proposta di consulenza che gli hai spedito, la tua vita cambierà. E non pensi soltanto al lavoro.

Ma il server non risponde.

Riprovi.

Nessun collegamento.

Spegni e riaccendi, con la paura che tutto si blocchi.

Provi perfino a reinstallare il programma di posta elettronica. Ma, implacabile, lo schermo ti informa che il problema sta nel server.

Ti attacchi al telefono, al numero verde dove risponde un operatore, «24 ore al giorno al tuo servizio». Tranne che oggi, evidentemente, e dopo un quarto d'ora di una musichetta idiota e di un invito a non riattaccare «per non perdere la priorità acquisita», accanto a te compare la giovane collega, quella appena assunta.

È carina, e pure simpatica; ma non è giornata, perché senti che la mail è arrivata, e «sai» che dentro c'è scritto di fare qualcosa di urgente altrimenti salterà tutto.

Ma tu «non sai» cosa c'è scritto, e il pc continua a dirti di attendere, che il server è occupato, o momentaneamente non disponibile.

Lei contin uà a parlare, non si accorge che stai per esplodere; ti sorride, ti dice di starla ad ascoltare che è importante.

Poi, di colpo, il segnale che c'è posta per te.

Il collegamento si è riattivato. il messaggio dice che lo studio legale sarà lieto di incontrarti di lì a un paio di giorni per definire i dettagli del contratto.

La tua rabbia svanisce nel nulla, la disponibilità per la collega - ma quanto è carina e simpatica! - risate QÌ100 per cento.

Sai che non dovrebbe andare in questo modo, però va così.

Arthur Bloch è uno scrittore e umorista americano, celebre per essersi inventato la legge di Murphy, che nella sua prima formulazione recita: «Se qualcosa può andar male, lo farà».

Da questo ironico e insieme tragico assioma, ne sono derivati mille altri, tra i quali quelli dedicati al mondo dei computer: Hardware: le parti di un computer che puoi prendere a calci. Software: le parti di un computer che non funzionano. Hard Disk: la parte di un computer che si scassa nel peggior momento possibile. Periferiche: le parti che sono incompatibili con il tuo computer. Stampante: la parte del computer che si blocca quando non la stai guardando.

Cavo: la parte del computer che è troppo corta. Mouse: vedi alla voce «bestemmie». Backup: un'operazione che non viene mai eseguita in tempo. Restore: una procedura che funziona perfettamente finché non ne hai bisogno.

Memoria: la parte di un computer che è insufficiente. File: la parte di un computer che non si trova. Processore: la parte di un computer che è obsoleta. Manuale: la parte del computer che non si capisce.

Ecco illustrate una serie di «verità» in grado di innescare una crisi di computer rage dalle conseguenze imprevedibili.

Esagerazioni? Fino a un certo punto.

Dopo avere lanciato ripetutamente e senza successo la stampa della sua relazione, Alessandro pensa che qualcosa non funzioni, e che sia il caso di verificare. Il fatto è che le spie sono accese, la carta non manca, e soprattutto non c'è segno d'inceppamento. Quanto ai cavi di collegamento, sono tutti al loro posto. E poi c'è la constatazione, naturale, che l'apparecchio ha perfettamente restituito tutti i lavori mandati in stampa dai colleghi.

È un ragazzo tranquillo, col senso dell'umorismo, per di più ha un diploma di informatica, quindi è abituato a cavarsela con bit, byte e sorprese.

Con calma, ha riesaminato il tutto, sicuro di trovare una spiega-zione razionale e ragionevole. Ha rilanciato il suo sistema operativo, così per sicurezza. Ha verificato lo spazio disco disponibile e che la memoria non avesse un difetto tecnico.

Ha pure reinstallato il software originale.

Naturalmente l'insieme delle operazioni ha richiesto parecchio tempo, scandito dalle urla di un capo sempre più arrabbiato che sollecitava la consegna della relazione.

Quando a un certo punto è apparsa sullo schermo l'icona animata della stampa in atto, Alessandro ha fatto un salto di gioia e si è precipitato nella stanza accanto, per ritirare le pagine del prezioso e sudato report.

Peccato che il vassoio contenesse soltanto dodici delle duecento pagine previste, e questo nonostante il monitor si ostinasse a mentire, sostenendo che la stampa era stata completata e senza interruzione.

A questo punto Alessandro chiedeva a un collega di fermarsi nel suo ufficio e lanciare di nuovo la stampa, mentre lui aspettava davanti all'infernale periferica.

All'improvviso frastuono accorrevano in molti, temendo che fosse crollato qualche scaffale; primo fra tutti il collega che gentilmente si era prestato ad aiutare Alessandro. Quest'ultimo se ne stava in mezzo alla stanza, rosso in volto e senza fiato, lo sguardo

fisso, di fronte a tavoli e scrivanie rovesciate, e ai pezzi di quella che un tempo era stata una stampante.

E alla semplice e preoccupata richiesta di cosa fosse successo, Alessandro lanciava in aria duecento copie della pagina 12 della sua relazione.

Secondo un'indagine condotta pochi anni fa da una multinazionale dell'informatica, il 50 per cento dei dipendenti ha avuto problemi col pc che si sono poi tradotti in crisi di rabbia, urla e insulti, a colleghi e apparecchi.

Al 30 per cento questo sfogo non è bastato; e c'è stato bisogno di acquistare nuove periferiche o parti di ricambio, in sostituzione di quelle danneggiate o distrutte. Se mai ti è capitata un'esperienza simile, non è il caso di gioire per il semplice fatto di essertela presa con un oggetto e non con un collega.

Innanzitutto perché la prossima volta potrebbe toccare a qualcuno in carne e ossa, poi perché le crisi pantoclasti-che, così si chiamano quelle in cui un tizio distrugge tutto quello che lo circonda, non fanno una buona impressione ai vertici aziendali.

E da ultimo perché è vero che computer e periferiche costano meno di un tempo, ma doverne acquistare di nuovi potrebbe incidere non poco sul tuo bilancio.

Legami esplosivi Terribile è l'ira e difficile a calmarsi, quando i congiunti muovono guerra ai congiunti.

EURIPIDE

Le statistiche parlano chiaro.

In Italia, ogni tre giorni, si registrano almeno due casi di quelli che i criminologi chiamano «omicidi di prossimità», vale a dire delitti commessi tra persone legate da vincoli affettivi.

Certo, è cosa nota che in ogni rapporto d'amore ci sia una zona d'ombra, un lato oscuro popolato da sentimenti ostili; ma quella tra fidanzati, coniugi, genitori e figli sembra ormai una guerra dal bollettino sconfortante.

Va subito detto che non c'è famiglia normale esente da conflitti, perché ciascuno è diverso dagli altri per interessi, personalità, desideri, obiettivi. La principale distinzione tra una famiglia sana e una infelice sta nel modo con cui vengono affrontati gli inevitabili dissidi.

Se questo è amore La notizia positiva è che possiamo imparare a ridurre al minimo la rabbia distruttiva, quella che porta a fratture, divisioni, se non addirittura a episodi di violenza domestica; con la consapevolezza, tuttavia, che nulla si può fare senza una forte motivazione al cambiamento.

La famiglia Bianchi è composta da papà, mamma e due figli adolescenti, un ragazzo e la sorella.

La situazione in casa non va per niente bene, perché non si riesce ad affrontare un solo argomento senza arrabbiarsi. Qualunque cosa uno desideri dall'altro, cerca di ottenerlo gridando, qualche volta arrivando ad alzare le mani.

Sopravvivono giorno dopo giorno, incapaci di proiettarsi in una dimensione futura, e se la madre ancora si illude di poter mediare a oltranza, accomodando ogni conflitto, il padre non sembra avere energie da spendere; anzi, per lui la migliore strategia è quella di passare più tempo possibile lontano da casa, facendosi assorbire totalmente dal lavoro. Il che non gli impedisce, quando rientra la sera, di perdere immediatamente il controllo.

A cristallizzare la patologia del sistema ci pensa la figlia, in lotta aperta contro tutti.

Spaventati dalle sue crisi di collera, sempre più violente e ingestibili, i Bianchi portano la ragazza a consulto da una serie infinita di psicologi e psichiatri, cambiandoli in continuazione e senza risultati.

Cosa del tutto ovvia e naturale, poiché il problema non sta tanto nella figlia, ma nello stile di comunicazione e nella gestione della rabbia dell'intera famiglia. Se la ragazza appare la più disturbata, i genitori e il fratello sono incapaci di vedersi come un insieme.

Ci vorrà un drammatico tentativo di suicidio della giovane per obbligare tutti a fermarsi, mettersi in discussione, e con l'aiuto di un terapeuta rompere gli schemi di un legame perverso e devastante.

La rabbia distruttiva all'interno di una famiglia origina sempre da una lotta di potere, consuma risorse, energie, tempo e denaro, e si lascia alle spalle uno strascico di ostilità e risentimento.

In un contesto disfunzionale, quando un familiare cerca lo scontro, il modo più semplice è rispondergli per le rime; la rabbia chiama altra rabbia, in un insensato balletto dove ciascuno è contro gli altri, e le effimere alleanze servono solo a battere il

nemico di turno, a vincere le piccole battaglie quotidiane; dimenticando così che tutti insieme, come famiglia, si sta perdendo la guerra.

Che si tratti di un genitore o di un figlio, a «essere una famiglia» s'impara anche per imitazione: se perciò un bambino vede un padre imprecare e aggredire perché è arrabbiato, non imparerà mai a gestire la propria rabbia. Alla stessa maniera, se papà e mamma permetteranno a un bimbo di strepitare ogni volta che non ottiene ciò che desidera, alla fine adotteranno lo stesso comportamento, reagendo come dei bambini alla rabbia del loro bambino.

In ogni caso, per sottrarsi alle trappole della rabbia, possono venire in soccorso due tecniche.

La prima è chiamarsi fuori, evitando di farsi coinvolgere in un'escalation di reciproche accuse e rivendicazioni.

Immaginiamo che un ragazzo si confronti con i propri genitori in modo aggressivo, quasi a cercare lo scontro; è facile in questi casi capire che il vero problema non sono la madre e il padre, ma le sue incertezze, le sue paure, l'incapacità di gestire un conflitto con i coetanei, e via dicendo.

E nonostante questo, cosa fa la maggior parte dei genitori? Risponde alla rabbia con frasi come «Smettila di preoccuparti per nulla... Non dovresti sentirti così... Io, alla tua età, ne avevo ben altri di problemi... », e irritarsi a sua volta se quanto detto non sortisce effetti, o peggio ancora, esaspera i toni.

Naturalmente la prima e migliore strategia consiste nell'essere affettivamente vicini e partecipi, lasciando che la rabbia del ragazzo sia la sua rabbia, senza farsi contagiare.

Così facendo, l'emozione si scioglierà prima.

La seconda strategia sta nel riuscire a cambiare lo stile della comunicazione, accogliendo la rabbia dell'altro, ma insieme offrendogli l'opportunità di dare un senso all'emozione, in modo da creare il presupposto per poterla elaborare.

Ecco un esempio per quest'ultimo punto: una coppia, la sera di un giorno qualunque, a cena.

Lei: «Com'è andata oggi al lavoro?». Lui: «Guarda, lascia perdere. Ma è possibile che ogni sera mi devi chiedere sempre le stesse cose?». Lei: «Be', mi sembri arrabbiato». Lui: «Non ho nessuna voglia di parlarne. Va bene?».

Lei: «Come vuoi. Ma se hai bisogno, io sono qui. Capita anche a me d'arrabbiarmi con le mie amiche».

Lui (gridando): «Ma io non sono te! E a parte questo, tu non potresti capire. Non hai mai capito niente!».

Lei (senza alzare la voce): «Naturalmente io non sono te, non ci penso nemmeno. Tu hai i tuoi motivi e i tuoi modi di arrabbiarti. Voglio soltanto dirti che ci sono».

Lui: «È per colpa di quel bastardo di Rossi. Mi ha fatto fare una figura di merda davanti a tutti. Avrei voglia di spaccargli la testa da quanto mi ha fatto incazzare».

Lei: «Così sei arrabbiato col tuo collega. Ma possibile che debba sempre mettersi in mezzo? Cosa ti ha combinato questa volta?».

Giunti a questo punto, marito e moglie hanno varcato gli stretti confini del dialogo arrabbiato, per ritrovarsi a discutere insieme sulla rabbia e le sue ragioni; un chiaro esempio di come contribuire a dare la giusta direzione alle proprie relazioni familiari.

E in un percorso più organico di approccio al conflitto e di gestione della rabbia, ecco altri suggerimenti.

Il primo è naturalmente quello di accettare l'esistenza delle emozioni negative; non disapprovare o sminuire i conflitti tra i tuoi familiari, non tentare di spostare l'attenzione dalla circostanza che li fa discutere, sperando si distraggano.

La rabbia è il segnale che qualcosa non funziona, e tu hai bisogno dì questi segnali, perché in loro assenza i problemi non potrebbero che aumentare. E poi considera la rabbia e i conflitti come un'opportunità per crescere: se riuscirai a comprendere i bisogni e le emozioni delle persone a te care, guadagnerete tutti un senso d'intimità maggiore.

Per farlo non dovrai mai avere un atteggiamento punitivo, ma sempre rivolto alla soluzione del problema. Non irritarti se qualcuno dei tuoi familiari si arrabbia, piuttosto chiediti per cosa si è arrabbiato, e cosa potresti fare per aiutarlo; la prima questione definisce il problema, la seconda la soluzione.

Per dirla nel linguaggio della negoziazione, cerca poi delle soluzioni win-win; nessuno ama perdere, soprattutto se è già arrabbiato, perciò occorre che la tua proposta permetta a ciascuno dei membri della famiglia di ottenere qualcosa di positivo.

Se invece vuoi prevenire una possibile crisi, affidati alla filosofia dei piccoli passi: inizia da oggi, e imponiti di fare una cosa, una singola cosa per affrontare meglio la rabbia in casa, ad esempio condividi almeno un pasto al giorno con i tuoi. Alcune ricerche mostrano che le famiglie che lo fanno hanno una durata e una stabilità maggiori.

Stare tutti attorno a un tavolo non ha ovviamente nulla a che fare con il cibo, ma con la comunicazione; è il momento in cui è possibile esprimere idee ed emozioni, sfogarsi, negoziare cambiamenti, pianificare il futuro, vedere le cose da diverse prospettive, condividere gioie e preoccupazioni. Il risultato è una maggiore intimità, la prima barriera contro la rabbia distruttiva.

Per lo stesso principio, i partner dovrebbero poi decidere di passare insieme, senza i figli, almeno una sera la settimana, per confrontarsi, ma anche per il semplice piacere di stare uno vicino all'altro. E via di questo passo, con un giorno al mese da dedicare a una gita, alla visita di un museo, e poi una settimana l'anno da trascorrere in vacanza.

Non è poi molto, piccoli passi appunto, sufficienti però a ricordare il passato, vivere il presente e progettare il futuro.

Ma cosa fare se una cattiva gestione della rabbia avvelena la tua vita, così come quella del tuo partner?

Comincia facendo attenzione a non svalutare il punto di vista dell'altro. In fondo, se foste del tutto identici, che piacere ci sarebbe a stare insieme? Al contrario, è giusto pensare che il contatto con chi amiamo e stimiamo possa solo arricchirci di nuove idee e nuove prospettive.

Dai al tuo partner il tempo di parlare; invece di imporre il tuo punto di vista parlando più forte e sopra le sue parole, impara ad attendere che abbia finito di esporre il suo pensiero. L'obiettivo è che nella discussione, entrambi abbiate lo stesso spazio per presentare il vostro punto di vista. In fondo non sai cosa l'altro pensi fino in fondo; al massimo puoi fare supposizioni, che spesso si rivelano del tutto sbagliate. Alla fine chiedi, ma non reagire. A questo stadio non stai cercando una soluzione, ma ti stai solo facendo un'idea di cosa il tuo partner stia provando, e perché.

Rispettare queste semplici regole ti obbligherà ad ascoltare di più e meglio, e questo inevitabilmente disinnescherà gran parte della rabbia.

Ricordati comunque di sostenere soltanto ciò che credi veramente, perché quando si è arrabbiati, è facile dire cose che non pensiamo e non vogliamo. Il che ti porterebbe poi a dover gestire due problemi, anziché solo uno come in partenza: non avresti

risolto la causa della rabbia, e in aggiunta ti troveresti un interlocutore ancor più scoraggiato, o irritato, per quanto ha appena sentito da te.

Un aiuto particolare può venire dal chiederti cos'è la prima cosa che ti è piaciuta del tuo partner appena avete fatto coppia; perché sovente è lo stesso aspetto che in seguito porterà alla tensione.

Hai apprezzato il suo modo spensierato di affrontare la vita? Ora lo attacchi per la poca energia che mette nel cercare un lavoro meglio retribuito; oppure perché passa il tempo a spendere soldi, o a occuparsi dei suoi hobby, senza dar peso alla situazione economica della famiglia.

Come ultima risorsa, per disinnescare la rabbia, puoi affidarti a modalità più creative, ispirate a quel principio attribuito ad Albert Einstein che dice: «Follia è fare sempre la stessa cosa e aspettarsi risultati diversi».

Le dinamiche familiari seguono infatti regole in buona parte prevedibili; una volta fissati gli schemi con cui si affronta un problema, o si reagisce ai fatti più importanti della vita, coppie e famiglie tendono a seguirli in modo inconsapevole e automatico.

Il che accade anche se l'esperienza ha dimostrato che non funzionano, e anzi è probabile che la rabbia che devasta alcuni nuclei familiari nasca proprio dalla frustrazione di precedenti tentativi di gestirla senza successo.

Partendo dalla citazione del geniale scienziato, potresti pensare a una serie di situazioni capaci di scatenare una reazione emotiva, e immaginare una risposta che rompa gli schemi, qualcosa che nessuno in casa si aspetta: ridere, anziché insultare; abbassare di colpo la voce, anziché urlare; oppure ritirarti subito dalla contesa, lasciando la stanza con una frase come: «Mi sembra che tu sia troppo carico. Fammi sapere quando ti sarai calmato e poi ne parleremo».

Prima che sia troppo tardi È successo il 6 ottobre del 2011, alla periferia nord di Londra. Leonora ha cinquant'anni e lavora in uno studio dentistico, mentre suo marito Lloyd di anni ne ha 73.

Una bella differenza d'età, ma non e l'unica stranezza della coppia; piuttosto c'è il fatto che i due sono diventati marito e moglie solo dieci mesi prima, dieci mesi che Lloyd ha trascorso nella paura che la sua dolce metà lo aggredisse.

Quella sera Leonora e suo marito sono comodamente seduti davanti al televisore; Lloyd aspetta con ansia l'inizio della partita di calcio, ma si ritrova a fare i conti con la

donna, fan dell'«Har-ry HiH's TV Burp», una serie di successo ormai in onda da undici anni.

In pochi minuti la contesa si trasforma in una vera lotta per il possesso del telecomando, una battaglia che Leonora vince rifilando una coltellata alla gamba del marito, tranciandogli di netto l'arteria femorale.

Quando chiama la polizia, per Lloyd è troppo tardi: l'uomo giace a terra, in un lago di sangue, nell'ingresso di casa.

Leonora racconta che suo marito è caduto tagliandosi accidentalmente con un vetro, poi che si è ferito da solo con un coltello mentre litigavano.

Troppe versioni, e tutte contrastanti. Poi c'è il lungo tempo passato senza chiamare aiuto, minuti che la donna ha impiegato per ripulire l'arma del delitto dalle tracce di sangue del marito sulla lama, e dalle sue impronte digitali sull'impugnatura.

Il 6 dicembre del 2011 Leonora è stata condannata a soli dieci anni di carcere.

C'è da pensare che, talvolta, non solo in Italia le sentenze tengano in gran conto le attenuanti dei carnefici, assai più che la memoria delle vittime.

A parte le considerazioni sugli esiti giudiziari del processo, c'è da capire se Lloyd, la vittima, potesse in qualche modo prevedere il rischio di un'aggressione mortale.

Sappiamo che in più occasioni Leonora aveva perso il controllo; e almeno una volta, per arginare la sua rabbia, Lloyd era stato costretto a chiedere l'intervento della polizia.

Purtroppo anticipare un comportamento criminale è veramente difficile; ma i segnali d'allarme di una futura relazione di abuso sono già presenti durante la fase del corteggiamento. E bisogna imparare a riconoscerli.

Se la prevaricazione inizia già nelle prime fasi del rapporto, è molto probabile che prosegua durante la convivenza o il matrimonio. E una volta verificata la prima aggressione fisica, è probabile che la cosa si ripeta, e anzi registri una progressione in gravita con il passare del tempo.

In casi come questi sii consapevole che non puoi cambiare il comportamento del tuo partner, illuderti del contrario sarebbe un errore gravissimo. Non ammalarti della sindrome della crocerossina, non cedere al motto «io lo salverò»; ti porterà a subire offese, umiliazioni e percosse, nella speranza di un amore che non arriverà mai.

Fissati invece nella mente due principi fondamentali: il primo recita che non ha senso continuare un rapporto dominato dalla paura; il secondo che hai il diritto di scegliere come vivere.

Fermati, apri gli occhi, e se identifichi nel tuo corteggiatore tre o più caratteristiche che di seguito troverai descritte,* sappi che è il caso di chiudere la tua storia.

Prima che sia troppo tardi.

Cominciamo con la gelosia: all'inizio del vostro rapporto, ti racconterà che la gelosia è un segno di amore; ma la gelosia per lui non ha nulla a che fare con l'amore, solo con il suo bisogno di possesso e la mancanza di fiducia.

Ti farà problemi su come gli altri ti avvicinano e ti parlano, ti accuserà di flirtare con tutti, sarà geloso del tempo che passerai con la tua famiglia o gli amici.

Man mano che la sua gelosia peggiorerà, ti chiamerà più volte al giorno, arriverà a sorvegliarti dovunque tu sia, senza avvertirti e in modo inaspettato. Ti creerà problemi anche per andare al lavoro, nel dubbio che tu possa intendertela con qualcuno; verificherà il contachilometri della tua auto, e chiederà ai vostri amici di controllarti e di riferirgli ogni cosa.

Lui stesso cercherà di sorvegliarti in ogni modo; in un primo momento proverà a convincerti che il suo comportamento dimostra che è preoccupato per la tua sicurezza.

Ma presto si arrabbierà se solo arriverai in ritardo a un appuntamento, pretendendo ogni dettaglio sul perché lo hai fatto aspettare. Col peggiorare della situazione, non ti permetterà di prendere decisioni nemmeno sul tuo modo di vestire, e pretenderà di insegnarti quale comportamento tenere e come presentarti.

Una costante in molte situazioni di abuso, caratterizzate da rabbia e aggressività, è poi l'accelerazione impressa al rapporto; non è raro che tra il primo appuntamento e la convivenza o il matrimonio passino meno di sei mesi. La sua fretta è sostenuta da affermazioni come «Non mi è mai successa una cosa simile. Sei l'unica persona con cui vorrei vivere». E se provi a frenare, a chiedere tempo, lui farà di tutto per farti sentire in colpa.

Insieme alla fretta, ci sono le aspettative irrealistiche, la convinzione che tu soddisferai ogni suo bisogno, che sarai una compagna perfetta, una moglie perfetta. «Se mi ami, io sono tutto ciò di cui hai bisogno, e tu sei tutto ciò di cui io ho bisogno».

Ancor meno rassicurante è l'isolamento, il suo tentativo di alienarti da ogni rapporto affettivo e sociale; nel caso dei familiari, sosterrà ad esempio che è arrivato il momento

di tagliare il cordone ombelicale. Naturalmente, aggiungerà, è solo per il tuo bene. Un'altra caratteristica che devi guardare con grande sospetto è poi la sua tendenza ad attribuire agli altri la colpa di ogni cosa: se non trova lavoro è perché non capiscono le sue doti, se viene licenziato, è perché qualcuno Lo ha preso di mira per favorire un suo protetto, se com mette un errore, dipende solo dal tuo intervento che lo ha distratto.

L'ipersensibilità lo porta a inalberarsi, a vivere qualunque commento, anche il più comune, come un attacco personale. Sbraita per piccoli contrattempi che fanno parte della vita di ogni giorno, e oltre a dirti cose spiacevoli, tenta costantemente di degradarti e di rimproverarti per quanto sei incapace. Può arrivare a svegliarti in piena notte urlandoti male parole, o impedirti di andare a dormire senza prima averti aggredito verbalmente. È incapace di gestire una frustrazione sessuale o emotiva senza offendersi, arrabbiarsi o chiudersi in sé.

Legato all'ipersensibilità, ma ancor più disorientante, è il suo atteggiamento da Dr Jekyll e Mr Hyde, fatto di repentini cambi d'umore, che lo portano a trasformarsi da gentile a furibondo nel giro di pochi minuti.

Oltre agli insulti, nelle discussioni ricorre spesso alla minaccia. «Se continui ti prendo a schiaffi», oppure «Se ti vedo ancora a parlare con quel tizio, ti ammazzo», sono espressioni che usa abitualmente, e che altrettanto abitualmente giustifica come fossero normali modi di comunicare tra persone che si amano.

Il passaggio successivo alle minacce, durante un confronto, è quello di sbattere porte, rompere oggetti, prendere a pugni un tavolo, scagliarti addosso piatti e suppellettili; ma non basta, ed ecco allora le spinte, le strette, ad accompagnare frasi come «Adesso mi stai a sentire», e a impedire che ti allontani.

A questo punto, se già non lo hai fatto, sarebbe il caso di chiederti dov'è finita quella persona che all'inizio della vostra storia ti appariva così affascinante, capace di dire solo le cose giuste, rispecchiando le tue speranze, i tuoi desideri e i tuoi sogni.

Anche a letto, dove all'inizio sembrava così attento alle tue esigenze, dolce e delicato davanti alle tue incertezze, rispettoso del tuo pudore, si è trasformato in un altro uomo; sono bastate poche settimane perché ti mostrasse quanto invece gli piaccia essere aggressivo e dominante, poco importa quanto ti senti a disagio; e per manipolarti e ottenere la tua complicità sessuale, non esita poi a metterti il muso o arrabbiarsi.

Hai già raccolto parecchi indizi, e altri ne avrai se proverai a indagare la sua storia. Ci troverai facilmente un passato di aggressioni nei confronti delle precedenti partner, con giustificazioni del tipo «Se le sono meritate».

Un uomo facile alla rabbia e alla prevaricazione, lo è in tutte le relazioni in atto da un minimo di tempo. Per questo ha pochissimi amici, e un lungo elenco di rapporti fallimentari alle spalle.

Difficilmente te ne parlerà, ma potresti venire a conoscenza di particolari drammatici della sua infanzia, situazioni di abuso psicologico o fisico di cui è stato vittima, oppure traumi da separazione e abbandono; e crescendo è diventato a sua volta incline alla violenza, verso se stesso e verso gli altri.

Non è raro che utilizzi alcol e sostanze d'abuso, come amfetamine, ma anche oppiacei e cocaina, droghe capaci di causargli drammatici cambiamenti di umore e precipitarlo in crisi di rabbia.

In assenza di una vera e propria malattia psichiatrica, potrai scoprire che la sua mente è popolata da credenze strane o bizzarre, da superstizioni, dagli estremismi di un fanatismo politico o religioso, da fantasie dove la violenza è erotizzata.

Genova, un vicolo del centro storico.

È il 28 aprile del 2006, le tre di notte.

C'è un corpo a terra, immobile, e allora qualcuno avverte la polizia.

Quando gli agenti della pattuglia più vicina arrivano sul posto, per Luciana Biggi, 36 anni, non c'è più nulla da fare. Qualcuno l'ha aggredita, armato di un coltello, è lei si è difesa, come dimostrano le ferite alle braccia. Fino a quando un fendente l'ha raggiunta alla gola, e Luciana è crollata a terra. Gli investigatori puntano subito sull'ex fidanzato della vittima, un trentenne di Genova che di nome fa Luca Delfino. Lo interrogano, sono convinti d'essere sulla pista giusta, ma'poi passano le settimane, i mesi, e nonostante i sospetti non emerge nulla di certo sulla sua responsabilità nel delitto; tanto che il 14 febbraio 2011, in assenza di prove schiaccianti, verrà assolto.

Il 10 agosto del 2007, dopo più di un anno dalla morte di Lu-ciana Biggi, a cadere trafitta da quaranta coltellate è Antonella Militari,. 32 anni, ex fidanzata di Luca Delfino.

Ma questa volta le prove ci sono, sono forti, e inchiodano Delfino. Si scopre anzi che l'uomo ha cominciato a molestare Antonella poche settimane dopo la morte di

Luciana, a pedinarla e a minacciarla. E lei ne era spaventata, aveva chiesto aiuto, ma nessuno aveva raccolto la sua paura.

Di fronte a storie come quella di Luciana e Antonella, potremmo discutere all'infinito; potremmo parlare della violenza di genere, quella che colpisce i soggetti più deboli come donne e bambini; potremmo discutere se crudeltà ed efferatezza siano sempre il frutto della malattia, o un terribile sottoprodotto della natura umana.

Argomenti certamente interessanti per un dibattito.

Ma nel frattempo, se temi di essere coinvolta in una storia pericolosa, fatti queste semplici domande: Ti sei ritrovata spesso a «coprirlo», facendolo apparire migliore di quanto sia in realtà?

Ti ha mai umiliato in pubblico?

Ti sei mai sentita soffocata da lui?

Nello stare insieme a lui, hai l'impressione che la tua autostima si stia sgretolando?

La vostra relazione sta danneggiando altri aspetti della tua vita?

Hai la sensazione quasi fisica che le cose stiano andando in modo sbagliato?

Hai spesso il desiderio che tutto sparisca, che tutto torni come ai tempi in cui ancora non lo avevi conosciuto?

Se la risposta a queste domande è un «sì», abbandonalo il più in fretta possibile; non sarà semplice, ma di una cosa puoi star certa: con il passare del tempo sarà sempre più complicato.

L'importante è finire È successo a Trento, nel febbraio 2012, protagonisti una coppia di giovani coniugi.

La loro era stata una storia d'amore, ma poi qualcosa si è rotto; incomprensioni e litigi hanno cotninciato a incrinare il loro rapporto e avvelenare le loro giornate, fino al punto di non poter più vivere insieme.

Nessun figlio da contendere, per fortuna; solo la gatta.

Ed è a questo punto che si è scatenata la follia.

Né lui, né lei volevano adottarla, e allora s'erano fatti avanti alcuni amici, pronti a portarsela a casa. Ma, per i due, la cosa si è trasformata in una questione di principio, un nodo cruciale su cui non cedere di un passo.

Così hanno deciso di scaricare sul povero animale tutta la frustrazione e la rabbia per una storia finita. E così hanno deciso di liberarsene per sempre, facendolo sopprimere dal veterinario.

Ogni storia d'amore inizia con progetti, speranze, fiducia, e soprattutto tanta energia. Se poi, ad allietare la coppia, arrivano dei bimbi, speranze ed energie sembrano moltiplicarsi.

Ma può invece accadere che l'armonia vada perduta, che i progetti non siano più condivisi; sulla famiglia cala un velo di tristezza e sofferenza, che presto cede spazio al conflitto, con rivendicazioni e attacchi, evitamenti e fughe che conducono alla paralisi. E dalla paralisi nasce la frustrazione, quindi la rabbia.

Trattenere la collera può essere un fardello pesantissimo da sopportare; ma mescolare rancore e aggressività produce un cocktail esplosivo che può generare violenza.

Considerata la delicatezza della posta in gioco, l'affidamento dei figli, il denaro, le proprietà, il tradimento, non è ragionevole aspettarsi uno scambio dai toni pacati, un garbato distacco mentre tutto ciò in cui abbiamo creduto e su cui abbiamo costruito il futuro sta andando a pezzi.

Per favore, tenetene conto, e non venite a raccontarci che domani andrà tutto bene. Perché non c'è proprio niente che vada bene.

Stiamo parlando di un disastro, e il sentirsi dire che ci sono già passati in tanti non ci aiuta minimamente.

Non cercate di consolarci con frasi come: «Sai, è normale con la vita che fate, tutti e due sempre a lavorare», oppure: «Dopo tanti anni sono pochi i matrimoni che resistono».

Pensavamo di aver scelto una vita originale e appagante, di aver lottato contro le difficoltà della routine e dello stress. Non ha funzionato, è lampante, ma ci manca solo che ci diciate che la nostra era una realtà banale.

Verrete comunque a dircelo.

E non capirete perché vi risponderemo con un tono freddo e vi eviteremo, o ci arrabbieremo di più.

Sarà che non vogliamo essere aiutati.

Almeno non in questo modo.

Tutti ci diranno che essere arrabbiati durante una separazione è una cosa naturale, perché si tratta di una tappa del processo del lutto. Sì, certo, lo sappiamo, ma arrivati a un certo punto la rabbia fa male, ed esprimerla non sempre conviene.

Ad esempio i giudici tendono ad affidare i figli a chi mostra amore, calma e stabilità, non a chi minaccia e grida all'ingiustizia.

In ogni caso, ecco alcuni metodi per evitare di soccombere alla rabbia di un litigio durante una separazione, presi a prestito dalle tecniche di addestramento per sopportare le torture.

Non dire nulla, ascolta in silenzio: se non getti benzina sul fuoco, c'è una possibilità che si spenga da solo.

Anestetizza il corpo: identifica il dolore fisico causato dall'esplosione di rabbia, poi immagina come attenuarlo. Se ad esempio la rabbia ti stringe la gola, pensa a un bicchiere di acqua fresca. Cerca in questo modo di affrontare e contenere ogni dolore fisico che senti.

Anestetizza le emozioni: evita di reagire alle provoca zioni. Ascolta le accuse come provenissero da un altro pianeta, frasi da non prendere alla lettera.

Assumi il controllo della situazione: ascolta ogni cosa e rispondi usando «l'effetto specchio». Si tratta di uno sti le di comunicazione che «riflette» le affermazioni dell'in terlocutore, rassicurandolo sul fatto che hai ben sentito e capito. Eviterai così di farti ripetere più volte la stes sa cosa, soprattutto se l'argomento ti fa star male. Rivol gi domande costruttive come: «Cosa suggerisci?», «Puoi spiegarmi meglio?», «Su che base sei arrivato a queste conclu sioni?». È un modo per passare da uno scambio emotivo a un dialogo più razionale.

Più in generale, non manifestare emozioni, mantieniti sempre su un livello logico.

Proponi soluzioni pratiche: è sempre meglio presentare dei progetti che criticare quelli del partner.

Se non c'è possibilità di dialogare in modo produttivo abbandona il campo (o riattacca il telefono), ma fallo con calma, senza alzare i toni. Ci sarà sempre spazio per al tri momenti di confronto.

E se proprio non riesci a fare a meno di arrabbiarti, puoi sempre chiamare un amico e chiedergli di stare a sentire l'interminabile elenco delle tue frustrazioni. Lo farà con piacere, ma ricordati comunque di avvisarlo che dovrà limitarsi ad ascoltare, senza far

commenti e tanto meno cercare di sollevarti il morale, sostenendo che dopo la tempesta ti attende un futuro radioso.

Alla fine offrigli una buona cena, un modo gentile di ringraziarlo per averti sopportato.

Resta da affrontare il tema della vendetta.

Di solito, la tipica vendetta in una coppia' in fase di separazione si traduce nella violenza fisica per lui, nel dar fondo alla cassa del denaro per lei. Ovviamente può accadere il contrario, oppure niente del genere, ma la tentazione c'è; e davanti all'impulso di aggredire, il partner o il suo conto bancario, va sempre anteposto il concetto di «rispetto».

Un'operazione che sarà più semplice se cercherai di non vedere nell'altro solamente la persona che ha contribuito a distruggere la tua vita.

Se hai figli, ad esempio, non pensare al partner come a un pessimo compagno, ma come a un buon padre o a una madre presente e affettuosa. Se non ne hai, puoi identificarlo come un figlio attento e amorevole, oppure come un onesto lavoratore che non si è mai risparmiato; e via di questo passo con qualunque ruolo familiare e sociale che meriti rispetto.

Non funziona? Continui a essere ossessionato da mille progetti con cui infliggere terribili sofferenze alla tua ex metà?

Prova a immaginarti mentre descrivi questi propositi di vendetta ai tuoi figli, o a quelli che magari avrai in futuro, o al prossimo partner con cui potresti trascorrere felicemente il resto della tua vita.

Sono cose di cui andare fieri e orgogliosi? Non proprio.

E se figli, o futuri compagni leggessero su un giornale o scoprissero da un verbale di polizia la realizzazione dei tuoi ossessivi e rancorosi pensieri?

La vendetta ha certo una sua funzione, permette di scaricare la rabbia, medicare la ferita narcisistica che l'altro ci ha inflitto allontanandoci dalla sua vita.

Ma è pur sempre qualcosa che ti si ritorcerà contro.

Meglio pensare a te stesso, a crearti un futuro di opportunità, dimostrando a chi ti ha lasciato tutto quello che si è perso. Ti servirà a guarire, e insieme ti darà quell'energia positiva che ti permetterà più facilmente di fare nuovi incontri.

Se sei stato tradito, la miglior vendetta è quella di rifarti una vita, e ancora più bella di prima; lasciando che sia l'altro, prima o poi, a patire le sofferenze che hai provato.

Piccole, grandi rabbie Partiamo subito da un principio: la rabbia dei bambini non va soffocata, piuttosto compresa e gestita; perché si tratta di una reazione emotiva talvolta utile, senza la quale il piccolo potrebbe trovarsi in situazioni di pericolo; ma ancor peggio, perché potrebbe smettere di manifestarla all'esterno e dirigerla verso se stesso.

Le cause della rabbia nel bambino sono molte, a cominciare dalla percezione di una minaccia alla propria integrità.

Il mancato soddisfacimento di un bisogno, la paura d'essere abbandonato, la fame, il dolore sono poi altre situazioni in grado di accendere la rabbia, soprattutto nei più piccoli.

Adesso sono più tranquilli, dopo che il pediatra ha spiegato che gli esami sono tutti a posto, compreso l'elettroencefalogramma; per il medico non c'era nemmeno bisogno di farlo, di attaccare il piccolo a tutti quei cavi, perché la diagnosi era semplice; li ha chiamati spasmi affettivi, e ha detto che sono un fatto che colpisce almeno il cinque per cento dei bambini, soprattutto tra i sei mesi e i tre anni e mezzo.

Adesso sono più tranquilli, ma quella notte non avevano chiuso occhio.

Era tutto il giorno che Andrea faceva i capricci, e non c'era modo di distrarlo. La mamma le aveva provate tutte, tirando fuori dai cassetti i giocattoli preferiti, raccontandogli le storie che lo facevano ridere; ma Andrea voleva solo stare in braccio, e quando era arrivato il papa non lo aveva nemmeno guardato.

Nel seggiolone per la pappa, era riuscito in un attimo a rovesciare piatto e bicchiere, e allora la mamma aveva perso la pazienza. Lo aveva sgridato, alzando la voce, con un tono secco e arrabbiato.

Andrea si era bloccato, poi aveva cominciato a piangere, di un pianto stizzito e incontenibile. Poi aveva smesso di respirare ed era diventato tutto blu, prima di perdere conoscenza.

Non era durato che pochi secondi, ma a mamma e papa era sembrata un'eternità, e quando si era ripreso, Andrea sembrava frastornato, come se non ricordasse nulla. Si era addormentato poco dopo, e il medico del 118, chiamato d'urgenza, lo aveva visitato senza svegliarlo, consigliando ai genitori di portarlo dal pediatra il giorno successivo.

Spasmi affettivi, eventi all'apparenza drammatici ma senza conseguenze.

Sempre che il piccolo non intuisca il panico dei genitori, innescando la crisi ogni volta che si sente frustrato o arrabbiato; nel qual caso adotterà lo spasmo come una specie di arma di ricatto, e crescendo si troverà incapace di affrontare ostacoli e delusioni.

Crescendo, il bambino può manifestare scoppi di collera per la vergogna o l'umiliazione di un insuccesso: gli basta non essere capace di afferrare un oggetto, o la consapevolezza di aver deluso le attese degli altri, una competenza che si acquisisce intorno ai 3 anni.

Ad esempio, se gli viene affidato un gioco di incastri, e non riesce a finirlo nel tempo impiegato da un coetaneo, un bimbo può provare vergogna, ma presto mutarla in rabbia, verso gli oggetti, gli altri bambini, la maestra d'asilo che glielo ha proposto.

Intorno ai 5 anni, con la comprensione dei concetti di bene e male, di corretto e sbagliato, un piccolo che si sente offeso oppure ostacolato nei propri obiettivi impara a reagire con una delle frasi più utilizzate nell'infanzia, quel «Non è giusto» che spesso si trasforma in un vero «tormentone».

Tra le tante ipotesi psicologiche utili a comprendere da dove arrivi la rabbia e l'aggressività di un bambino, una delle più interessanti è contenuta nella teoria dell'attaccamento.

Elaborata dallo psicologo inglese John Bowlby, la teoria spiega come un soggetto affaticato, solo, malato o impauri-to, cerchi la vicinanza di chi è in grado di fornirgli conforto ed è capace di affrontare il mondo in maniera adeguata.

Si tratta di un comportamento evidente soprattutto nei bambini, ma che può essere osservato durante tutta la vita, in special modo nei momenti di emergenza.

Secondo Bowlby, il comportamento di attaccamento è parte integrante della natura umana, e la sua funzione biologica è quella della protezione.

Nel bambino, la condotta è stata studiata attraverso un esperimento chiamato strange situation, la situazione dell'estraneo.

Il piccolo viene accompagnato da una figura di attaccamento come la madre o il padre in una stanza dove c'è una persona pronta ad accoglierlo; di lì a poco, il genitore esce dal locale, e si osservano le reazioni del bambino alla separazione. Trascorsi pochi minuti, il genitore rientra e anche questa volta si registrano le reazioni del bambino.

Il comportamento adottato al momento della separazione e della riunione è la manifestazione del suo schema di attaccamento e dei corrispondenti modelli operativi interni.

Gli schemi di attaccamento che si possono osservare nella strange situation sono quattro: il tipo A, detto evitante, comprende bambini che mostrano indifferenza sia al momento della separazione che a quello della riunione; i piccoli del tipo B, o sicuro, protestano al momento della separazione, ma si calmano al ritorno di mamma o papa; il tipo C, o resistente, vede bambini che protestano vivacemente durante la separazione e che non si calmano alla riunione; nell'ultimo tipo, il D, o disorganizzato, i bambini mostrano comportamenti disordinati; ad esempio, al momento di ritrovare il genitore, possono correrglì incontro, ma con il volto girato dalla parte opposta.

Insieme ai quattro schemi di attaccamento del bambino, sono poi stati studiati i corrispondenti atteggiamenti e i comportamenti di madre e padre; il genitore del bambino evitante in genere svaluta, respinge o ignora le richieste di cura e attenzione da parte del bambino, che si sente incapace di suscitare risposte affettive, con un'immagine di sé poco valida.

Il genitore del bambino sicuro, riconosce come adeguato e normale il bisogno di attenzione e dicura da parte del bambino; lo stile di risposta dei genitori dei bambini sicuri è chiamato libero.

Il genitore del bambino resistente, mostra un atteggiamento invischiato e problematizzato, incapace di risolvere i conflitti emozionali relativi alle esperienze di attaccamento.

In questo caso, nella memoria del bambino, ci sono episodi dove la figura di attaccamento ha risposto positivamente alle richieste di vicinanza, protezione e cura, e altri dove la risposta è stata assente o svalutante; ma quel che è grave è che non c'è alcuna regola che permetta di capire il passaggio da un atteggiamento a un altro. Il genitore del bambino con attaccamento disorganizzato è invece una persona turbata dal riemergere di ricordi penosi, di traumi e lutti, che si manifestano con atteggiamenti di dolore, di paura e di collera mentre risponde alle esigenze di attaccamento del suo piccolo.

Ma qual è l'importanza degli schemi di attaccamento e dei modelli operativi interni nell'origine della rabbia e dell'aggressività? Inutile dire che un modello operativo interno fondato su un attaccamento sicuro permette di poter contare su conforto e aiuto in caso di difficoltà. Durante le prime competizioni con i coetanei, è inevitabile che il bambino sperimenti l'umiliazione di una sconfitta.

Se il piccolo sa di poter far conto su un sostegno e un appoggio, l'esperienza è tollerabile e lo prepara ad affrontare con serenità le nuove sfide.

Diversamente, se lo schema di attaccamento è insicuro, se le figure di attaccamento sono emozionalmente fredde e distanti, spaventate o spaventanti, non c'è aspettativa di sostegno e soccorso; l'esperienza traumatica è perciò difficile da superare, e nell'affrontare le successive competizioni il bambino mostrerà un'eccessiva timidezza, comportamenti di evitamento, oppure una elevata quota di rabbia e aggressività.

Affrontate le situazioni che scatenano la collera, e le ipotesi psicologiche che cercano di spiegare da dove nasca, per un genitore è fondamentale sapere come poter aiutare il proprio bimbo a gestire la rabbia.

Innanzitutto bisogna garantirgli la sicurezza, la sua come eventualmente quella di altri piccoli coinvolti nella crisi; una volta verificato che non esistano pericoli, meglio abbandonare la scena.

Nel caso il bimbo stia cercando di comunicarti qualcosa attraverso la rabbia, allontanarsi è il modo più semplice per fargli capire che può trovare un sistema migliore per rappresentare le sue ragioni.

Nel lasciarlo solo, è importante dirgli che tornerai appena si sarà calmato, perché sei certo che sarà così bravo da riuscirci. In questo modo si sentirà compreso, rassicurato, e poi capirà che non hai timore che le sue emozioni siano distruttive e, soprattutto, ingovernabili.

Purtroppo non è raro che un bimbo si lasci andare a una crisi di rabbia in situazioni pubbliche, magari nel bel mezzo di una coda al supermercato.

Prenderlo in braccio può iniziare a tranquillizzarlo, ma appena raggiungi un posto sicuro, lascia che recuperi da solo la calma.

Anche l'abitacolo dell'auto va bene, purché ti limiti a pronunciare poche parole, quel che basta a far intendere che non cambierà nulla fino a quando non smetterà di gridare e fare i capricci.

Inutile cercare di parlare con un bimbo in crisi, per scoprire insieme da dove arrivi la sua collera. Questo è un passaggio fondamentale ma successivo, da attuare una volta recuperata la serenità; e a questo punto bisogna sempre ricordarsi di riconoscere la legittimità dei sentimenti di rabbia.

Il bambino deve poter contare su un adulto che comprende le cause delle sue emozioni, anche se non accetta i modi con cui le ha manifestate.

Basta una semplice frase, qualcosa come: «E normale che ti sia arrabbiato con Marco perché ha preso il tuo orsetto, ma graffiarlo non è il modo giusto di spiegargli che è tuo e non vuoi che te lo prenda».

Teen boom Sono tante le ragioni per cui certi ragazzi non sanno controllare la rabbia, ma la principale sta nel loro senso d'inadeguatezza, d'impotenza e d'insicurezza. Si sentono impauriti, indifesi, talvolta depressi, in altre parole condividono le stesse emozioni della gran parte dei loro coetanei. La differenza fondamentale è nell'intensità con cui le vivono.

Certo si può dire che un gran numero di adolescenti arrabbiati nasca e cresca in ambienti poveri e disagiati, in famiglie disgregate, con genitori separati o altamente conflittuali; ma, ovviamente, questo non è sempre vero.

Quello che invece è sicuro è che alcuni ragazzi finiscono per sviluppare una vera e propria «dipendenza» dalla rabbia, proprio come si realizza nei confronti dell'alcol, della cocaina, o di altre droghe.

Non si tratta di un paragone azzardato, perché l'effetto di «sballo» prodotto dalle sostanze d'abuso assomiglia in qualche modo alla scarica di energia che accompagna un'esplosione di rabbia; e dalla dipendenza all'assuefazione il passo è breve, così le crisi non solo continuano, ma si intensificano per gravita e frequenza; la «dose» non basta, e compare perfino la sindrome da astinenza.

Una metafora utile a rappresentare il concetto di rabbia in adolescenza è quella delle cascate del Niagara. Situate nel Nord dell'America, tra gli Stati Uniti e il Canada, devono il loro nome a un antico termine irochese, che significa acque tuonanti.

Fino a pochi chilometri dal loro salto spettacolare, le acque del fiume scorrono tranquille, ed è facile vedere le piccole barche dei pescatori navigare in sicurezza; sempre che siano prudenti, e tengano il loro motore in perfetta efficienza, perché pian piano la corrente acquista velocità, e arriva un momento in cui non è più possibile governarle.

Certo esiste la possibilità di chiamare aiuto e ottenere soccorso, ma, superato il punto di non ritorno, non resta che prepararsi alla catastrofe.

Ci sono molte storie sui temerari che hanno sfidato la cascata, chiusi in imbracature e protezioni. Ben pochi sono però sopravvissuti, e non tanto per il dislivello, una cinquantina di metri, ma per le rocce, talmente fitte che alla fine del salto è impossibile evitare lo schianto.

Essere preda della rabbia è come trovarsi su una piccola imbarcazione, in panne e in balia della corrente che spinge verso il precipizio; a peggiorare le cose, manca la consapevolezza del pericolo: l'abitudine e la dipendenza impediscono di riconoscere l'accelerazione dell'acqua e di vedere il salto nel vuoto.

Ma c'è una speranza di raggiungere la riva e mettersi in salvo, e per farlo devi comprendere i cinque stadi della rabbia.

Il primo ha a che fare con le emozioni, i segnali e le cause scatenanti, e nella metafora delle cascate del Niagara è il momento in cui la tua barca viene calata in acqua.

Un segnale può essere qualunque cosa; può essere una persona, una situazione, un luogo, un oggetto; un segnale è legato a un'emozione, e un'emozione negativa può scatenare la tua rabbia; quando accade, è come se il motore della tua barca si fosse fermato.

Devi imparare a riconoscere ciò che ti ha innescato una reazione emotiva, e imparare a governarla prima che si trasformi in collera.

Il secondo stadio, che corrisponde anche alla prima bandiera rossa, è quello del richiamo, della memoria di una passata esperienza, quando la crisi di rabbia ti ha fatto sentire forte e rispettato. Nessuno si è fatto male, nulla è andato distrutto, la tua mente ricorda lo stato di eccitamento che hai provato, e questo ti spinge rapidamente verso la prossima esplosione, anticipandone il piacere.

Avviene in modo automatico, e non sei nemmeno consapevole di quanto la tua barca stia viaggiando sempre più velocemente verso il punto di non ritorno.

Ma è proprio questo che deve metterti in allarme.

La seconda, e ultima bandiera rossa, coincide con il terzo stadio della rabbia, quello del «craving», un bisogno impellente, quello che porta gli alcolisti a bramare una bottiglia e un bicchiere.

La tensione e la velocità aumentano, ed è come se nella tua testa si combattesse una battaglia, tra una voce che ti spinge ad aggredire, a colpire, a sfogarti, e l'altra che cerca di farti ragionare, ricordandoti come hai sofferto in passato quando hai perso il controllo, il dolore degli altri, il rimorso, la vergogna.

Ma devi decidere in fretta. Stai per cadere nel vuoto.

Il quarto stadio è chiamato «coazione»; quando avverti una spinta obbligata ad agire la tua rabbia, significa che hai perso ogni controllo; la tua mente consapevole ha smesso di funzionare, lasciando campo libero alla parte inconscia.

È questione di attimi prima che ti schianti sulle rocce, per poi venire risucchiato dai vortici della corrente e restituito a valle, ormai senza speranze.

L'ultimo stadio della rabbia, e della metafora delle cascate, è quello delle «conseguenze», non certo piacevoli: hai perduto il rispetto verso te stesso, gli amici, e forse anche la libertà.

Ma non è finita, perché il fallimento scatena nuova rabbia, e il desiderio di rifarti ti rispedisce dritto in un'altra fragile barca, pronta a precipitare di nuovo, in un folle e disperato meccanismo che si autoperpetua.

Se cinque sono gli stadi della rabbia, il processo di recupero e guarigione dai comportamenti abitualmente distruttivi della collera in un ragazzo passa necessariamente attraverso una serie di momenti successivi.

A cominciare dall'ammissione: la prima cosa da fare è un'onesta autocritica. Devi riconoscere che le tue manifestazioni di rabbia hanno causato dolore e sofferenza ad altri. Ma non basta, perché devi scusarti con chi ha fatto le spese della tua aggressività.

Poi occorre che ti assuma le tue responsabilità: non importa quale sia stata la molla che ti ha fatto scattare, devi vincere la tendenza ad attribuire ad altri la responsabilità delle tue azioni.

Acquisisci la consapevolezza che la violenza non è mai giustificata: puoi aver aggredito gli altri verbalmente o fisi-camente per sentirti più forte, per controllare la situazione, magari giustificandoti col fatto che la tua vittima se l'è cercata. Ma è il momento di lasciar da parte pretesti simili; non c'è mai una ragione per ricorrere alla violenza, se non in circostanze eccezionali di legittima difesa. E non è questo il caso.

Impara nuove strategie per sentirti forte e capace, metodi che non abbiano nulla a che fare con la rabbia.

E ancora tratta la gente e le cose degli altri con rispetto, credi nella possibilità di cambiamento, e cerca uno scopo per indirizzare le tue energie; ma ricordati che il cambiamento è un processo lento. Se vuoi uscire dalla tentazione ad agire la rabbia in una sorta di corto circuito, devi lavorare continuamente, e lavorare duro su ogni passaggio.

Ma alla fine, quello che otterrai sarà un ragazzo più sereno e felice.

Un'altra raccomandazione: fai attenzione alle bande!

Le bande attraggono i giovani per una varietà di ragioni, prima fra tutte il fatto che l'appartenenza fa sentire i ragazzi sicuri, protetti, e soprattutto accettati.

Ma c'è un altro motivo che spinge a entrare in una gang, ed è la rabbia: i ragazzi delle bande sono ragazzi arrabbiati.

Le gang spingono a usare la rabbia e la violenza, offrendo l'illusione dell'impunità, garantendo che nessuno pagherà per le conseguenze. La realtà dimostra ovviamente il contrario.

Resta ancora un argomento da trattare nel delicato rapporto tra rabbia e giovani: ancor più che in altre fasi della vita, in adolescenza è possibile che frustrazione e collera non siano agite all'esterno, in forme clamorose e facilmente visibili, ma vengano rivolte all'interno, verso se stessi, in modi più subdoli e spesso letali.

Se al primo posto tra le cause di decesso a questa età vengono gli incidenti stradali, quindi i tumori, le droghe, le cause accidentali, non c'è dubbio che la morte per suicidio in adolescenza sia un evento spaventoso, un dramma inconcepibile.

E spesso a spingere un ragazzo a un gesto estremo c'è la rabbia, una collera sorda e diffusa, rivolta contro di sé per colpire gli altri, gli altri che non lo hanno capito, che non lo hanno aiutato.

La maggior parte dei genitori è totalmente spiazzata dai gesti autolesivi dei propri ragazzi, nonostante le ricerche dicano che in quattro suicidi su cinque l'adolescente abbia dato segnali di disagio, segnali non raccolti e liquidati come comportamenti tipici di un'età burrascosa.

È perciò importante riconoscerli, anche se non sempre sono tutti presenti; è il loro manifestarsi in combinazioni di tre o più elementi a dover preoccupare.

Il primo elemento da notare è la perdita d'interesse per tutte le attività che prima coinvolgevano il ragazzo fuori da quelle scolastiche. Lo sport, la musica, gli hobby non sembrano più appassionarlo.

Nemmeno la compagnia degli amici pare coinvolgerlo più; declina gli inviti, si isola, trascorrendo da solo gran parte del tempo. Se è legato sentimentalmente, non è raro che spinga l'altra a lasciarlo, giustificando di non essere la persona giusta, che lei merita di meglio, che lui non è in grado di offrirle nulla.

Anche a scuola le sue prestazioni peggiorano; e quel che più conta, se lo si rimprovera, non mostra di preoccuparsene.

Altri indicatori, più diretti, arrivano dalla semplice osservazione: gradualmente il ragazzo trascura il proprio aspetto e l'igiene personale; mostra disturbi fisici, come mal di stomaco, cefalea e stanchezza generalizzata. Presenta cambiamenti nelle abitudini alimentari e nel sonno, tanto in eccesso che in difetto.

Nel tentativo di sottrarsi alla tristezza e ritrovare un senso attraverso le emozioni forti, può manifestare comportamenti che mettono a rischio la sua salute e l'incolumità, come eccessi sessuali, guida pericolosa, abuso di sostanze, farmaci e alcol.

I commenti positivi e i complimenti gli scivolano addosso con indifferenza, e mostra spesso d'essere annoiato.

Poi, e sono elementi ancor più preoccupanti, può lanciarsi in discorsi intorno alla morte, con frasi come: «Starete meglio senza di me. I miei problemi finiranno presto. Vorrei essere morto. Vorrei addormentarmi e non svegliarmi più».

Devono far temere anche gli improvvisi slanci d'affetto verso genitori, fratelli e amici, il parlare come se non ci fosse nessuno intorno, oppure uscirsene con espressioni del tipo: «Nel caso mi capitasse qualcosa, voglio che tu sappia che... ». Nella stessa direzione, è l'atto di liberarsi di oggetti importanti o preziosi affidandoli a parenti e amici.

Il comportamento che tuttavia più degli altri deve metterti in allarme è anche il più ingannevole; mostrare una grande serenità e buon umore dopo un periodo di depressione spesso non è il segno di un miglioramento.

Ma l'indicazione che, dopo tanta sofferenza, il ragazzo ha deciso di agire.

Scoprire che il proprio figlio coltiva propositi suicidi è una prova veramente dolorosa da affrontare per un genitore; ma saperlo significa poter avere la possibilità di aiutarlo.

Parla quindi col tuo ragazzo; comunicare con lui e ascoltarlo è importante per trasmettergli il tuo amore e la certezza che tu ci sei al 100 per cento.

Abbi pazienza, perché in questi momenti vorresti sapere tutto; ma i ragazzi tendono a chiudersi e a ritirarsi se messi sotto pressione con domande su qualcosa che non sono pronti ad affrontare.

Sii tenace: non aspettarti che reagisca al tuo primo tentativo di comunicazione, non smettere di provare a raggiungerlo; alla fine raccoglierà il messaggio e abbandonerà il suo isolamento per risponderti.

Non banalizzare mai i suoi sentimenti, sarebbe un errore devastante. Affermare che nella vita succedono cose peggiori e aspettarsi che il tuo ragazzo ne tragga beneficio è stupido e irragionevole.

Accogli i suoi sentimenti semplicemente riconoscendo il dolore e la tristezza che prova. Non farlo gli darà la sensazione che non ti preoccupi veramente di lui, e che non lo stai prendendo sul serio.

Non rivolgergli prediche o rimproveri non usare ultimatum, non gli offrire consigli non richiesti, e non cercare di spronarlo sfidandolo o alzando la voce.

E non avere timore di cercare aiuto.

* Le descrizioni tengono conto del dato statistico prevalente, con il partner aggressivo di sesso maschile, mentre la vittima è una ragazza o una donna; ciò non esclude, anche se più raramente, che i ruoli possano invertirsi.

Road rage: la rabbia al volante Non ho mai conosciuto uno che non valesse un fico secco e che non fosse irascibile.

EZRA POUND

Contro le cose non conviene adirarsi, giacché esse non se ne curano affatto.

MARCO AURELIO

La storia comincia da lontano, nella Roma a cavallo tra il V e il IV secolo prima di Cristo.

Marco Furio Camillo è un soldato di famiglia patrizia, e a dar retta a Livio e Plutarco, nella sua non breve vita, si è meritato quattro volte il trionfo, per cinque volte è stato acclamato dittatore, e infine l'hanno onorato come il secondo fondatore dell'Urbe.

Ma per ciò che riguarda strade, guidatori e passeggeri, Marco Furio vanta il discutibile primato d'aver esteso alle donne il permesso di guidare i carri, senza limitazioni e in qualunque strada praticabile.

Accade nel 396 a.C, e per non essere da meno, Giulio Cesare, nel 45 a.C, si accorge che la situazione del traffico nella capitale è diventata insostenibile; con la Lex lidia

municipalis, proibisce perciò l'ingresso diurno ai carri che trasportano merci, a parte i materiali edili, stabilendo poi che alcune strade siano percorribili soltanto a senso unico.

La prima ordinanza che riguarda un lignite di velocità è invece merito del municipio di Boston, e porta la data del 1757; l'indicazione per chi attraversa le zone più abitate è chiara: bisogna procedere «a passo d'uomo».

Più di cent'anni dopo, nel 1865, nell'Inghilterra della regina Vittoria, non sono più cavalli e carrozze a spaventare i poveri pedoni, ma le nuove, infernali macchine a ruote spinte da un motore.

E allora ecco un nuovo limite di velocità: non più di 4 miglia, poco più di 6 chilometri all'ora, con tanto d'obbligo che il veicolo sia preceduto da un uomo con bandierina rossa a segnalare il potenziale pericolo.

Aneddoti, accenni di storia che fanno sorridere, tanto sembrano lontani dal nostro quotidiano.

Ogni mattina t'infili nella tua auto, e nel volgere di pochi minuti ti trasformi nella vittima sacrificale di un'orda di barbari, circondato da sconosciuti dal volto truce che ti tallonano, inchiodano davanti a te, ti tagliano la strada superandoti indifferentemente a destra o a sinistra.

E pian piano ti monta dentro una gran rabbia, un'idea dapprima accennata ma che si fa presto certezza: tu non sei secondo a nessuno, e nessuno può permettersi di trattarti così.

Dimentichi il pedale dei freno, e sgommi all'inseguimento.

Più avanti la strada si restringe, ci sono lavori in corso che ti costringono all'improvviso da due a una sola corsia.

Il punto ideale perché il nemico sia costretto a rientrare sulla tua carreggiata. Ma tu non glielo permetterai.

E, al prossimo semaforo, basterà che rallenti fino a pochi istanti prima del rosso; poi che acceleri di colpo, lasciandolo a imprecare, bloccato senza possibilità di riprenderti.

La road rage, la rabbia al volante, è un fenomeno che ha ormai assunto proporzioni epidemiche; si passa dai gesti maleducati agli insulti, dalle minacce alla guida deliberatamente pericolosa. Con un finale già scritto, fatto di dispute, aggressioni e scontri capace di produrre lesioni, fino alle conseguenze più gravi.

Guida criminale Los Angeles, 9 ottobre 2007.

È da poco passato mezzogiorno quando Syeda Arif sistema nel seggiolino Ikra, la sua piccola di appena due mesi, allacciandole la cintura di sicurezza.

È felice, perché l'aspetta la sua migliore amica, Romey Isiam; anche se Syeda sa che non potrà trattenersi a lungo, perché all'una e mezzo Ayman esce da scuola.

Recupera il figlio, poi decide di fermarsi in una boutique, dove ha visto un abito che le piace moltissimo; e siccome la casa di Romey non è lontana, ne approfitta per ripassare dall'amica e mostrarle il suo nuovo acquisto.

Parcheggia dal lato opposto rispetto alla casa di Romey, fa attraversare la strada ad Ayman, poi, con ikra in braccio, apre il bagagliaio per prendere la borsa dei pannolini.

E a questo punto il mondo si ferma.

Uno schianto, quello di una Nissan Maxima che colpisce la Daewoo parcheggiata dietro l'auto di Syeda, spingendola in avanti e schiacciando la donna tra i due parafanghi.

Syeda, prima che le lamiere le tronchino la gamba sinistra, riesce appena a lanciare Ikra verso uno scampolo di prato, dove atterra fratturandosi il cranio e un braccio.

Ma non è finita, perché la Daewoo rimbalza sull'asfalto, fino a centrare in pieno il piccolo Ayman, catapultandolo contro un albero.

Amir, il marito di Syeda, è al lavoro quando riceve la telefonata del fratello che gli riferisce ciò che è successo.

Si precipita all'ospedale pediatrico di East Hollyzuood, e una volta arrivato scopre che Ikra è ancora in sala operatoria, ma che non è in pericolo di vita; sua moglie e il figlio sono stati invece portati in altri due ospedali diversi. Nella clinica per bambini dell'Università lo aspetta la terribile notizia che Ayman è morto, ma non ha nemmeno il tempo per disperarsi, perché deve correre all'ospedale di Northridge, dove hanno ricoverato Syeda; ha perso la gamba sinistra e non è in grado di ricevere visite.

Passa una settimana prima che Amir riesca a parlarle, imbottita com'è di antidolorifici; e quando le si avvicina, e le siede accanto prendendole la mano, proprio non ha il coraggio di dirle che il loro bimbo non c'è più.

Solo grazie ad alcuni testimoni si riesce a ricostruire l'accaduto, e i responsabili dell'incidente si chiamano Armando Ayon e Brian Barnes.

Armando ha 19 anni, vive in un quartiere in mano alle gang, alla periferia della città; nonostante tutto è un bravo ragazzo, ed è per questo che sua madre gli ha regalato un'auto, giusto due mesi prima: una Nissan Maxima.

Brian Barnes, nome d'arte Brian Surewood, ha invece 44 anni, e di mestiere fa l'attore porno; non nasconde il consumo di grandi quantità di marijuana, e dice di farlo perché la droga riesce a tenere a bada la sua indole violenta, rendendolo più tranquillo e socievole.

Da tempo Barnes colleziona sanzioni e procedimenti per violazioni del traffico, e quella mattina del 9 ottobre sta guidando la sua Ford Camaro rossa con la patente sospesa, per la quinta volta in nove anni.

La versione dei fatti fornita dai due è ovviamente opposta; il pornoattore sostiene che stava tranquillamente guidando quando una Nissan, dopo una serie di salti di corsia, gli si era incollata al parafango; lui aveva rallentato più volte, sperando si spostasse, ma l'altro aveva continuato a pressarlo, e alla fine lo aveva superato, finendo a sbattere contro la Daewoo parcheggiata e innescando così l'incidente mortale.

Per Armando Ayon era stata invece la Camaro a sorpassarlo, per poi frenare di colpo, facendogli perdere il controllo dell'auto.

Quel che è certo è che dopo aver chiamato il 911, Barnes si allontana come se nulla fosse; passa a prendere il figlio a scuola, e solo la sera, ascoltando il notiziario alla tv, viene a sapere che un bimbo è morto nell'incidente e che la polizia cerca il guidatore dell'auto coinvolta, una Camaro rossa.

A questo punto Barnes chiama il suo avvocato, che lo consiglia di costituirsi accompagnandolo al più vicino distretto.

Definendolo un crimine legato alla road rage, nel 2009 il tribunale di Los Angeles condanna Barnes a undici anni, sommando la pena per il delitto all'omissione e alla fuga; con i benefici per la buona condotta potrebbe uscire in cinque anni e mezzo.

Armando Ayon viene condannato a sei anni di reclusione, e per lui le porte del carcere si possono aprire già alla fine del 2012.

Nel luglio del 2008, quattro mesi dopo aver lasciato l'ospedale, Syeda scopre di essere incinta. Nonostante ifarmaci che assume mettano a rischio la gravidanza, la donna decide di proseguirla. E quando al controllo ecografico le comunicano che la creatura che ha in grembo è una bimba, Syeda non sa se essere felice o delusa.

Qualche settimana dopo la notizia, in un'intervista, racconterà: «All'inizio ero confusa, mi aspettavo un maschietto. Ma poi ho pensato che Dio volesse mandarmi una versione diversa del mio piccolo Ayman».

La road rage, la rabbia al volante come quella che ha ucciso Ayman e distrutto la sua famiglia, ha una storia recente; il termine è stato infatti coniato nel 1987, quando, in pochi mesi, si sono registrati ben sedici conflitti a fuoco lungo le autostrade della California; sparatorie tra guidatori arrabbiati, ansiosi di risolvere, armi alla mano, una questione di precedenza, un sorpasso azzardato, uno sguardo di sfida.

Dalla prima comparsa di un'automobile, nel XIX secolo, il progresso ha portato a produrre vetture sempre meno fragili, a costruire strade sicure, a studiare procedure mediche d'urgenza efficaci e decisive.

Ma a fronte di tutto ciò, il numero di vittime della strada non accenna a diminuire, anzi.

La prima responsabilità, manco a dirlo, va ricercata nel fattore umano, dall'imprudenza alla negligenza, dall'incapacità al mancato rispetto delle norme; e in mezzo alla variabile «uomo» ci sta, di diritto, la rabbia al volante.

La road rage raccoglie una serie di comportamenti, a cominciare dagli insulti e dalle minacce, espresse sia verbalmente che attraverso la mimica e la gestualità; si passa poi all'uso aggressivo di fari e clacson, fino a guidare ad alta velocità sfiorando le altre auto, tagliando loro la strada o impedendo di cambiare corsia.

Ancor più violenta è la condotta dei road rager che si mettono a inseguire altri guidatori, che lanciano oggetti dal finestrino a mo' di proiettili, che causano volontariamente una collisione tra veicoli, o li colpiscono direttamente. Infine, la rabbia al volante tocca il suo apice quando un conducente esce dalla propria vettura per iniziare uno scontro, aggredendo altri guidatori, i loro passeggeri, ma anche ciclisti e pedoni, in un assalto portato a mani nude, con mezzi contundenti o, addirittura, armi bianche e da fuoco.

L'uomo ha 41 anni, la donna 53, piemontesi entrambi. Li hanno arrestati i carabinieri del nucleo Radiomobile per tentata rapina in concorso, danneggiamento e lesioni.

Tutto è cominciato con un tamponamento sulla tangenziale di Torino, una domenica pomeriggio, intorno alle 15.30.

Un piccolo incidente, niente di particolare, ma i due sono scesi dalla loro auto scagliandosi contro il guidatore dell'altra vettura. L'hanno picchiato e spaventato al punto che, appena è riuscito a ingranare la marcia, è partito sgommando.

Ma la loro furia non si è placata, anzi si è rivolta contro gli altri automobilisti coinvolti; se la sono presa persino con una poliziotta fuori servizio, che si era fermata per cercare di placare gli animi. Lui roteava il cric come fosse una mazza ferrata, lei correva incontro all'agente con una tanica di liquido infiammabile, minacciandola di darle fuoco. Pretendevano le chiavi della sua vettura, perché la loro non era più in grado di ripartire.

Stesso trattamento per altri conducenti e altre auto, fino a una macchina sulla quale c'era una bimba legata al seggiolino.

Terrorizzata, bloccata dalla cintura di sicurezza, la piccola veniva ferita da una scheggia del finestrino che i due mandavano in frantumi.

Nemmeno l'arrivo dei carabinieri riusciva a calmarli, e ancora minacciavano tutti mentre, ammanettati, venivano portati al più vicino comando dell'Arma.

Secondo gli studi internazionali, circa l'80 per cento degli automobilisti è stato coinvolto in almeno un episodio di rabbia al volante, dal più leggero al più grave.

Dato ancor più interessante, se il 70 per cento ammette di avere causato problemi ad altri, solo il 14 per cento mostra qualche forma di rammarico o pentimento, identificando nel cattivo umore la causa della propria condotta aggressiva.

Per giustificare l'incremento dei casi, sono stati chiamati in causa tre insiemi di fattori: innanzitutto ci sono gli elementi socio-ambientali, come la crescita della popolazione e la conseguente congestione del traffico, unita a una carente progettazione del sistema stradale.

Poi ci sono i fattori legati a disturbi mentali: dalla fine degli anni Novanta, psicologi e psichiatri hanno iniziato a sostenere che la road rage sia una vera e propria malattia, e che la patologia più frequentemente associata alla rabbia al volante sia il Disturbo Esplosivo Intermittente; chi ne è colpito presenta occasionali episodi in cui è incapace di resistere agli impulsi aggressivi, distruggendo proprietà, o commettendo gravi fatti di violenza.

Il grado di aggressività manifestato durante un episodio è di gran lunga spropositato rispetto a qualsiasi provocazione o fattore stressante; e non è il risultato diretto dell'uso di sostanze come alcol e droghe.

Chi presenta questo disturbo può riferire problemi di rabbia cronica e di frequenti episodi «sottosoglia», nei quali prova impulsi aggressivi ma riesce a controllarsi, manifestando condotte aggressive meno distruttive, come per esempio urlare, o colpire un muro senza danneggiarlo.

Il comportamento esplosivo è preceduto da una sensazione di tensione o di eccitazione, ed è seguito subito da un senso di sollievo.

Successivamente il soggetto può sentirsi turbato, in preda al rimorso, dispiaciuto, o imbarazzato nei confronti di ciò che ha fatto.

Quanto ai precedenti, la persona affetta dal disturbo può aver avuto gravi scatti sin da giovane, una scarsa attenzione, la tendenza all'iperattività, e altre alterazioni del comportamento come rubare o appiccare incendi.

Il terzo insieme di fattori chiamato in causa per spiegare la road rage è quello legato alle abitudini culturali: la rabbia troverebbe perciò origine da un decadimento nei valori morali, dall'assenza di rispetto verso gli altri, e costituirebbe una forma di «maleducazione mobile».

Alla fine si è costituito.

Il suo nome è Angelo Pelucchir ha 72 anni ed è un piccolo imprenditore di Bassano Bresciano. Ha impiegato più di un giorno per decidere che la cosa migliore era presentarsi al comando dei carabinieri, e confessare d'essere lui l'autore di quel delitto così insensato.

Guido Gremmi aveva 76 anni, e una moglie disabile che camminava grazie a un paio di stampelle; per quello gli avevano riconosciuto il diritto a un parcheggio per portatori di handicap.

Ma quel giorno Guido ha trovato il suo posto occupato da un Suv, un'enorme Audi Q5 nera. Non poteva esistere gente così maleducata, ha pensato mentre decideva di chiedere l'intervento della polizia locale.

Ed è in quel momento che è arrivato il proprietario dell'auto, che si è subito infilato in macchina, senza curarsi delle proteste di Guido. E quando l'uomo ha iniziato a battere con le mani sul vetro, invitandolo a scendere, a giustificare il suo comportamento incivile, l'altro ha innestato la marcia e accelerato di colpo, investendolo in pieno e trascinandolo per alcuni metri.

Senza lasciargli scampo.

Suv è un acronimo che sta per Sport Utility Vehicle, veicolo utilitario sportivo, di fatto una vettura dall'assetto rialzato, con quattro ruote motrici, simile a un fuoristrada. Sempre che non lo usi sugli sterrati o in mezzo alla neve, perché potresti scoprire che tiene la strada peggio di un'utilitaria.

Il fatto è che nel vissuto di molti, il Suv non è un veicolo efficiente, ma un surrogato di forza e virilità; naturalmente per chi non possiede né l'uno, né l'altro. Come dimostra quest'altro episodio, balzato tristemente agli onori delle cronache.

Quando l'hanno ammazzato, Niccolo Savarino, 42 anni, stava facendo il suo lavoro di vigile urbano, a Milano, nel quartiere Bovisa, zona nord della città.

Era di servizio con un collega, entrambi in bicicletta, quando nel parcheggio davanti alla stazione, ha notato un camper che ostacolava il passaggio delle altre auto. Apparteneva di certo a un nomade, di quelli che da tempo occupavano la zona, e così Savarino si è rivolto a uno degli anziani del gruppo, chiedendogli di spostarlo.

È in quel momento che è sopraggiunto un Suv di color nero con a bordo due uomini; noncurante della gente e degli spazi ristretti, il Suv si è fatto largo tra le altre vetture, finendo addosso al vecchio con cui i vigili stavano parlando.

Savarino ha inforcato la sua bici, e grazie all'agilità del mezzo è arrivato per primo all'uscita del parcheggio, piazzandosi al centro a bloccare la strada.

Non poteva immaginare che, anziché fermarsi, l'autista del veicolo gli scaricasse addosso la sua rabbia; che accelerasse, travolgendolo e poi trascinandolo per duecento metri.

Quando sono arrivati i soccorsi, e l'ambulanza lo ha portato all'ospedale più vicino, per il vigile urbano non c'era più nulla da fare.

Le tante strade della rabbia Società, cultura e malattie non esauriscono tuttavia le spiegazioni sul perché guidare susciti così spesso rabbia e aggressività.

Proviamo allora a esaminare altri meccanismi, altri aspetti conflittuali che possono tradursi in eventi stressanti, e quindi in road rage.

Al primo posto c'è la condizione d'immobilità: durante la guida la maggior parte del tuo corpo rimane immobile e passiva, e quando sei fisicamente costretto in un piccolo spazio, la tensione tende a salire.

Poi ci sono le limitazioni; tu, come ogni automobilista, sei obbligato a procedere in strette corsie di scorrimento, e nel traffico congestionato la tua marcia è

inevitabilmente e continuamente bloccata da altri; il che può causarti uno stato di frustrazione e ansia che può spingerti a compiere manovre rischiose pur di allontanarti.

Bisogna quindi fare i conti con i regolamenti; la guida è un'attività disciplinata da norme e leggi, e chi le infrange viene perseguito; anche se ovviamente si tratta di un fatto indispensabile, l'imposizione di regole e punizioni può condurre ad atteggiamenti di insofferenza e ribellione; e questo, a sua volta, può spingere a non rispettare ogni limite che sia percepito come sbagliato o scomodo.

La mancanza di controllo è un ulteriore aspetto da considerare; nel traffico congestionato il flusso delle auto dipende da variabili spesso incomprensibili. Basta che una vettura rallenti chilometri prima, perché in centinaia debbano schiacciare il freno e ridurre la velocità. Non importa come guidi, perché non puoi fare nulla per evitare simili fastidi, e questo ti può portare alla frustrazione e alla rabbia diretta verso chiunque, più facilmente un altro automobilista.

C'è poi il problema della territorialità: questo deriva dal fatto che l'auto è associata simbolicamente all'idea di libertà individuale, un valore da difendere a ogni costo. Si tratta del tuo castello, e lo spazio intorno è il tuo territorio; quando altri invadono il tuo spazio e minacciano il castello, è possibile che tu risponda con ostilità, fino ad assumere atteggiamenti belligeranti e reazioni aggressive per qualunque imprevisto. Ti viene anzi naturale interpretare gli imprevisti come una schermaglia, o come il primo atto di un prossimo combattimento.

La diversità è un'altra variabile da tenere in conto; tra i milioni di tuoi simili con in tasca una patente, c'è una grande varietà di conoscenze, esperienze e abilità alla guida, variabili che riducono la prevedibilità e ti fanno sentire in pericolo; al di là dell'incolumità personale, tu sei legato alla tua auto, e le officine di riparazione vogliono un mucchio di soldi per sistemare i danni. Senza contare che ogni graffio o ammaccatura riduce il valore della tua macchina.

Un problema che si è manifestato in tempi recenti, ma che si è rivelato una variabile importante nello stress da guida, è legato alla crescente complessità dei comandi, con un'infinità di pulsanti, manopole e interruttori, dal condizionatore agli alzacristalli elettrici, dalla radio ed al navigatore satellitare; se poi aggiungi l'uso di cellulari per chiamate e sms, sei costretto a funzionare come un computer in modalità multitasking. E sai bene che, lanciando dieci programmi in contemporanea su un pc, non è raro che il sistema si blocchi.

Un altro fattore riguarda il meccanismo della negazione: la maggior parte delle tue azioni di guida sono automatiche, fatte di gesti inconsapevoli appresi in anni di esperienza. Questo può condurre a fidarti troppo delle tue capacità, minimizzando gli errori. E se qualcuno te li fa notare, hai la forte tendenza a negarli, a prendere le contestazioni come eccessive, o peggio malevole. La negazione ti porta a sentirti indignato, e perciò autorizzato a rispondere con comportamenti di rivendicazione e punizione.

Nella stessa direzione opera un pregiudizio auto-confortante che recita: quando succede un incidente, la colpa dev'essere di qualcuno; e attribuirla agli altri è una tendenza ingiusta ma comoda.

Il fatto è che i pregiudizi sono difficili da scalfire, anche perché li apprendi ancora prima di avere l'età per la patente. Fin da piccolo sei stato esposto a tutta una serie di valutazioni al volante espresse dai tuoi genitori o dagli altri adulti con cui ti sei ritrovato a viaggiare su un'auto. E tutto questo si è rinforzato con l'immagine negativa degli automobilisti trasmesse da cinema e tv.

Va poi aggiunto che, tradizionalmente, i corsi di scuola guida insegnano alcuni principi generali di sicurezza, con poche ore al volante accanto a un istruttore. Ma non si occupano di emozioni e di gestione del controllo. La maggior parte dei guidatori non professionisti non è abbastanza formata alle competenze cognitive, nello specifico le corrette abitudini di pensiero e giudizio nelle situazioni difficili; ma nemmeno è preparata, sul piano affettivo, alle buone abitudini di atteggiamento e motivazione.

Un ultimo fattore da considerare è poi l'isolamento: gli automobilisti non possono comunicare con'facilità, chiusi negli abitacoli delle loro vetture. Non c'è un modo semplice di dire «Ops, scusi, mi sono sbagliato». Il che porta ad ambiguità e incomprensioni: «Si sta scusando o mi sta insul-tando e ridendo di me?».

Illustrati i potenziali problemi di ciascun guidatore, è fondamentale che tu sappia cosa fare con un automobilista in preda alla rabbia.

La prima regola, e anche la più importante, è quella di non cercare mai un contatto oculare con un guidatore arrabbiato. Un'occhiataccia è il segnale di sfida che l'altro aspetta per ingaggiare una pericolosissima battaglia.

Sii educato e cortese, anche se l'altro non lo è, e prima di reagire a qualunque provocazione, chiediti sempre: «Vale la pena di rischiare la vita solo per vendicarmi di un cretino?».

Se non basta, allontanati in modo sicuro e appena possibile; prendi la prima svolta e scegli una strada alternativa per raggiungere la tua destinazione.

Nel caso che il guidatore arrabbiato tenti di seguirti, è probabile che il suo livello di aggressività aumenti, quindi non dirigerti verso casa, ma piuttosto a un incrocio dove trovare indicazioni verso la più vicina stazione dei carabinieri o il commissariato di polizia.

In ogni caso, non sottovalutare mai la capacità di un road rager di farti del male.

Ma il rapporto tra rabbia e strada non si esaurisce in liti al volante, tamponamenti e inseguimenti tra vetture.

Spesso, a scatenare la collera, basta una lite per un parcheggio, com'è successo a Guido Gremmi. Com'è successo ad Anna.

Si chiama Anna, ha ventisette anni, e quella mattina sta cercando un posto dove lasciare l'auto nel parcheggio dell'ospedale. Nemmeno il tempo di spegnere il motore che sente un uomo gridare. Le urla che quello spazio era suo, che lei glielo aveva rubato.

La insulta, non le da nemmeno il tempo di parlare.

La donna cerca di scendere dalla sua macchina, ma lui sì appoggia con tutto il peso del corpo alla portiera, le afferra i capelli, cerca di colpirla.

Fino a che intervengono alcuni passanti, messi in allarme dalle grida d'aiuto della vittima.

E allora l'uomo fugge; ma non può andare lontano, perché ha quasi settantanni Un particolare che tuttavia non gli eviterà d'essere rinviato a giudizio per ingiurie, violenza privata e lesioni personali.

Due piedi e due ruote Sulla strada però non ci sono solo automobili.

Che dire della «categoria» dei pedoni, fragili vittime sacrificali, condannate a soccombere sotto i colpi di un nemico corazzato?

Possiedono un loro spazio privilegiato, quella specie di zona franca che si chiama marciapiede, ma che è ben lungi dall'essere sicuro. Che provino poi ad avventurarsi per strada, anche solo per passare da un lato all'altro, confidando ingenuamente nel potere simbolico di quattro strisce bianche disegnate sull'asfalto...

Quella tra automobilisti e pedoni è una vera e propria guerra, anche se condotta ad armi impari.

«Vuoi attraversare? » «Basta che ti sbrighi, perché ho fretta.» «Perché non capisci che devi accelerare il passo, invece di guardarmi?» «Cosa c'è, vuoi sfidarmi, vuoi dirmi che te la prendi comoda?» «E io allora ti tiro sotto!» Denny ha 19 anni, e l'hanno arrestato a Cosenza con l'accusa di avere aggredito un coetaneo.

Perché, infastidito dalla lentezza con cui l'altro transitava, ha tentato di investirlo. Ma il pedone si è scansato, e Denny allora ha inchiodato, ha afferrato una mazza da baseball che aveva in auto, ed è sceso perfinire quello che non era riuscito a fare.

È stato solo grazie all'intervento di un agente in borghese che l'aggressione non ha determinato ben più gravi conseguenze.

Un ragazzo come tanti, Denny, senza un precedente penale.

E quando l'hanno interrogato egli hanno chiesto perché l'avesse fatto, la sua risposta è stata semplice e disarmante: «Mi ha fatto arrabbiare tanto camminava piano».

Dai pedoni alle biciclette, per dire che anche la bike rage, la rabbia che coinvolge ciclisti, guidatori e passanti, è un evento comune e abbastanza prevedibile, in rapporto allo stress e alla tensione che spesso dominano gli scenari urbani.

La scelta di piazzare sulla stessa strada ciclisti e automobilisti, con poche certezze su diritti e doveri di ciascuna categoria, genera inevitabilmente un conflitto per il possesso del territorio.

I messaggi pubblicitari sui nuovi modelli di auto disegnano poi splendidi sfondi metropolitani, con strade libere dal traffico, per viaggiare con piacere ed essere ammirati da tutti.

Ma la realtà è fatta di code, di tempi infiniti, di centime-tri contesi a colpi di clacson; e il ciclista che ti supera, indifferentemente a destra o a sinistra, finisce per catalizzare la tua rabbia, per trasformarsi in nemico.

Ma per il biker, anche tu al volante sei un nemico, invidioso della sua agilità. Da te si aspetta una vendetta, che tu gli ostacoli il passaggio, che cambi corsia facendolo cadere. Lui che comunque non ha la protezione di una carrozzeria di metallo.

Attenzione perciò ai ciclisti, soprattutto a quelli arrabbiati.

Avanzano tutti un metro alla volta, nel traffico di un giovedì pomeriggio a Roma. Bisogna avere pazienza, pensa Stefano berilli, 55 anni, tanto non è la prima volta, né sarà l'ultima che si trova in coda sulla Salaria.

Magari avrebbe fatto prima a piedi, ancor meglio in bicicletta, come quei tre che gli arrivano alle spalle.

Uno di loro si accoda, il secondo lo supera sulla sinistra, mentre l'ultimo cerca un improbabile spazio sulla destra, ma perde l'equilibrio e finisce contro il guardrail.

Non è che si faccia male, ma complice lo spavento il ciclista comincia a urlare, grida che l'automobilista l'ha fatto apposta, che lo voleva investire.

Stefano scende dalla sua auto, per rispondere che non è vero, che non ha fatto nulla, ma si ritrova accerchiato; uno dei tre gli da una spinta, gettandolo addosso a quello che era finito contro la barriera.

È questione di secondi. «Mi sono girato per guardare in faccia l'uomo che mi aveva spinto» racconterà poi Stefano alla polizia «volevo dirgli che stava esagerando, ma non ne ho avuto il tempo, il ciclista del guardrail mi ha sferrato un pugno prendendomi in pieno sull'occhio. Ho urlato per il dolore, il sangue ha cominciato a colarmi sulla faccia, mi sono pulito con le mani, ma il sangue non si arrestava. Ho cercato di fermare il ciclista che mi aveva colpito, ma non sono riuscito a trattenerlo e così i tre sono scappati. Ero disperato, non vedevo più nulla, poi si è avvicinato un ragazzo che mi ha aiutato, ha preso il mio telefonino e ha chiamato mia moglie e l'ambulanza».

Ricoverato e operato all'ospedale Sant'Andrea, gli oculisti non hanno potuto far nulla per salvare l'occhio traumatizzato; Stefano sarà costretto a usare una protesi in vetro per il resto della sua vita.

Se li riconosci, li eviti Parlando di sicurezza sulle strade, resta un'ultima categoria di guidatori da trattare con cautela, soggetti pericolosi perché facili alla rabbia, ma non solo per questo: si tratta dei soggetti che si mettono al volante sotto l'effetto di sostanze, prima tra tutte l'alcol.

Ma come puoi gestire un ubriaco al volante?

Innanzitutto devi saperlo riconoscere al più presto, e alcuni segnali possono venirti in soccorso; chi ha bevuto troppo tende infatti ad avere comportamenti come: * Procedere a cavallo tra le linee di separazione delle corsie.

* Sfiorare le altre vetture.

* Prendere le curve in modo eccessivamente largo.

Ondeggiare da un lato all'altro della strada, o guidare contromano.

* Procedere a velocità troppo bassa.

* Tallonare l'auto che precede, o frenare bruscamente e senza motivo.

* Guidare con i fari spenti.

* Avvisare di una scelta in contrasto con quella poi adotta ta; come, ad esempio, azionare le frecce a destra e svol tare in direzione opposta.

* Fermarsi in modo inopportuno in luoghi come le stri sce pedonali, senza che vi sia nessun passante, oppure a un semaforo nonostante il verde.

Una volta che ti sei convinto che il tizio alla guida sia un problema, è meglio che tu adotti alcune strategie.

Per prima cosa aspettati di tutto, per cui metti la maggiore distanza possibile tra te e lui; se non ti è possibile verifica che la tua cintura di sicurezza, e quella di tutti i tuoi passeggeri, sia ben agganciata. E alla prima occasione utile, fermati e chiama il 112 o il 113, informando le forze dell'ordine sul comportamento del guidatore, con la descrizione dell'auto, il luogo e la direzione di marcia.

Fornire informazioni utili a identificare e arrestare i guidatori ubriachi è un po' come donare a ogni agente uno strumento formidabile: un paio d'occhi extra.

Quanto a quello che non devi mai fare, le regole sono abbastanza semplici: * Non cercare di superare l'auto sospetta.

* Tanto meno devi cercare di fermarla.

* Non starle nemmeno troppo vicino; potrebbe inchioda re di colpo e senza preavviso.

* Non improvvisarti poliziotto. Non tentare di trattene re o di confrontarti con un guidatore ubriaco, chiama le forze dell'ordine e lascia che facciano il loro mestiere.

Nel nostro paese, la prima rilevazione statistica sul numero dei morti da incidente stradale risale agli anni Trenta, e parla di almeno tremila vittime all'anno; un numero destinato a crescere, sino al picco di oltre undicimila morti nel 1972.

Gli ultimi dati parlano di circa quattromila eventi fatali, a fronte di più di duecentomila incidenti e trecentomila feriti.

Tra il 2001 e il 2010 la percentuale di pedoni uccisi sulle strade è diminuita del 40 per cento, quella dei ciclisti del 28, mentre per i motociclisti si è ridotta del 20 per cento.

Ma bastano questi numeri per essere soddisfatti? Certamente no.

Limiti di velocità, air bag e cinture sono fondamentali.

Ma ancor più del passato, la sicurezza sulle strade è questione di civiltà e di gestione delle emozioni.

Emozioni come la rabbia.

Quando le parole non bastano Le tigri dell'ira sono più sagge dei cavalli della sapienza.

SAUL BELLOW

La rabbia, nella sua veste estrema e incontenibile, prende la strada della violenza. E quando accade, la sua energia distruttrice può trovar sfogo in due modi: bloccata e rivolta contro se stessi, oppure esplosa all'esterno.

Capita soprattutto quando l'aggressività si unisce al timore per la propria sicurezza. Per questo, davanti a un soggetto in collera, devi sempre avere la massima attenzione.

Dalla rabbia alla violenza Questa è la storia di Bruno, una storia di offese, d'ingiustizie e di un ultimo passaggio, la goccia che ha fatto traboccare il vaso.

Al termine della manifestazione, gli organizzatori della fiera hanno deciso che le successive edizioni sarebbero state riservate al solo made in Italy, di fatto chiudendo l'accesso a trecento espositori, importatori come me, cui sarebbe stato riservato un evento speciale.

La notizia ha scatenato un putiferio e un centinaio tra noi, compreso il sottoscritto, si sono organizzati creando un'associazione di cui sono stato nominato vicepresidente; quota di iscrizione duecentocinquanta euro, una somma ch'egli associati hanno versato prima di smontare i loro stand, insieme alla domanda di adesione per il prossimo evento. Naturalmente abbiamo subito informato l'organizzazione della fiera che non avremmo più collaborato con loro.

Una decisione che li ha messi in allarme, tanto da indurli a trattare con la neonata associazione.

Avevano già disegnato il lay-out della prossima manifestazione, cui non avremmo dovuto partecipare, e ci hanno offerto solo posizioni in padiglioni marginali, che non abbiamo accettato.

Alla fine ci hanno proposto di costruire un enorme tendone sotto il quale allestire i nostri stand. Una soluzione un po' precaria, ma la posizione era fantastica perché saremmo stati esattamente al centro del quartiere fieristico. Non c'era però abbastanza spazio per tutti, e ai non associati sarebbero toccate posizioni menofelici.

È il primo giorno di fiera.

Sono fuori dal mio stand e sto parlando con un altro espositore. Sono tranquillo e fiducioso nel buon esito della manifestazione, quando vedo arrivare due colleghi che si sbracciano.

Scambio i gesti per un saluto, e ricambio con un cenno.

Uno dei due lo conosco bene, è il mio più diretto concorrente, e non lo stimo affatto, considerandolo un uomo arrogante, maleducato, volgare e imbroglione. A ogni modo, ci siamo sempre salutati.

L'altro lo conosco di vista, perché ha partecipato alle riunioni di protesta contro gli organizzatori della fiera; nessuno dei due, comunque, si è associato, e così sono finiti al terzo piano di un padiglione esterno, in una zona poco frequentata dal pubblico e dai potenziali clienti.

Si avvicinano e lo stronzo, rivolgendosi a me, dice: «Allora per venire qui devo versarti duecentocinquanta euro?».

Mi coglie di sorpresa, non capisco bene cosa voglia, glielo chiedo. Per tutta risposta mi dice che sono un ladro e un pezzente.

Sento una vampa di calore che si diffonde in tutto il corpo, la vista si annebbia. Poi mi scende addosso una calma totale, fredda, lucida.

Gli dico: «Sei un imbecille».

Mi risponde: «Vuoi uno schiaffo?».

Mentre ascolto le proteste del suo amico, gli lancio un'occhiata distratta e replico: «Provaci». Non m'importa cosa farà.

Non so se sto sperando o meno che provi a colpirmi.

Sono solo sicuro che, se proverà ad aggredirmi, sarà peggio per lui; lo picchierò, e senza alcuna emozione.

Lui capisce la situazione, e si guarda bene dall'agire.

Piuttosto comincia a insultarmi, e io gli rispondo, ma con indifferenza.

Non lo guardo nemmeno.

Per me, non esiste.

L'ingiustizia della situazione, l'offesa subita e l'assenza di comunicazione hanno scatenato la crisi.

Parlare col suo «aggressore» non avrebbe risolto nulla visto che era, per l'appunto, un imbecille e con questo tipo di gente «parlare» non è «comunicare».

Colpirlo non era socialmente ammissibile.

Rimaneva per Bruno un'unica possibilità: prendere la rabbia e bloccarla dentro di sé. Ed è ciò che ha fatto. Ha trattenuto la collera, tanto da tornarsene a casa con gli occhi iniettati di sangue.

Ma la sua è stata davvero la soluzione migliore?

Non sarebbe stato meglio per lui sfogarsi rompendo qualcosa, magari un oggetto di poco valore?

Devi sempre valutare le situazioni nel giusto contesto e mai generalizzare. La violenza in sé non sempre è da condannare. Lo è quella che danneggia se stessi o gli altri.

Prendersela con le «cose» Come sempre, devi distinguere se la violenza è diretta contro le proprietà degli altri o le proprie.

Sono molte le ragazze e le donne che si chiedono se devono temere il loro compagno «anche se non ha fatto nulla».

Ha già rotto qualcosa in casa?

Ha lanciato quadri, scaraventato sedie, preso a pugni e calci una porta?

Allora sì, certo, è potenzialmente pericoloso.

Non devi aspettare di prenderti un pugno in faccia; rompere le cose che ti appartengono è già un atto di aggressione inaccettabile.

Da un altro punto di vista, nel caso in cui la rabbia porti una persona a distruggere oggetti, la cosa migliore è far sì che se la prenda solo con quelli e lasciarlo calmare, mettendo tutti al riparo e chiamando aiuto.

Devi però ricordarti che quando la rabbia distrugge è sempre da prendere sul serio, qualunque sia il suo bersaglio.

Quando la violenza «funziona» Non sempre la violenza è il risultato di un percorso in escalation. Può accadere che non ci siano segnali di una progressione, indizi che l'intensità dell'emozione stia valicando i limiti dell'autocontrollo.

Alcuni usano la violenza a sangue freddo, senza avvertire. È tipico dell'ambito criminale, e il collegamento con la rabbia è molto debole. Queste persone hanno imparato nella loro vita a usare la violenza per risolvere un problema; ha funzionato una volta, e vi ricorrono di nuovo quando si ritrovano in situazioni simili. Il loro atteggiamento è semplice, pragmatico. Non hanno nulla di personale contro di te.

Lo sappiamo, la violenza non è una soluzione a lungo termine.

Ma non tutti ne sono convinti, anzi, c'è chi ha basato la sua intera vita sulla prevaricazione e la brutalità, ed è certo che si tratti di un metodo estremamente efficiente per ottenere buoni risultati. E continuerà a crederlo finché non ne avrà sperimentato il fallimento.

I criminali che terrorizzano, siano folli o meno, ricorrono alla violenza come strumento di potere e di dominio sulla propria vittima.

Sono le 17.00 di un venerdì, in un supermercato di zona.

Un ladro, col viso coperto da un passamontagna, si avvicina alla ragazza alla cassa, e la minaccia con una pistola per farsi consegnare i soldi.

Ma non si limita a minacciarla, le afferra un braccio, strattonandola e urlando in continuazione, perché la ragazza, terrorizzata, non reagisca in alcun modo e collabori più in fretta.

Questo è il punto più delicato nell'addestramento all'autodifesa: la rabbia, la violenza, le modalità con cui viene portata un'aggressione sono spesso più traumatiche dell'azione criminale in sé.

Per questo occorre imparare a gestire e controllare la catena che lega mente, violenza e manipolazione.

La gran parte degli istruttori che si definiscono esperti non vi dedicano sufficiente attenzione, con il risultato di impartire lezioni assolutamente inutili.

Di fronte alla violenza occorre reagire Sai che fuggire è una soluzione accettabile per proteggere la tua incolumità. Tutto è lecito quando si tratta di sopravvivere.

Ma se non sei tu il bersaglio della violenza, assistere a un'aggressione senza alcun coinvolgimento emotivo è sbagliato e pericoloso; non si tratta sempre d'intervenire fisicamente, spesso può bastare una chiamata alla polizia.

In generale c'è resistenza a chiedere aiuto alle forze dell'ordine, soprattutto se si tratta di un problema personale o familiare. Lo si vive come la dimostrazione della propria incapacità, del fallimento, e si cerca di negare la gravita della situazione.

È un effetto importante, capace di rendere ciechi di fronte a segnali evidenti.

Denunciare è invece indispensabile, per non isolarti, per costringere l'arrogante, il violento, a comprendere che esistono limiti che non può impunemente oltrepassare. Spesso questo è sufficiente a limitarlo per un lungo periodo; altre volte non basta a contenerlo, ma almeno, quando verrà fermato per un altro episodio, ci sarà un precedente registrato, un dato che eviterà di sottovalutare la gravita del problema.

Molti sono convinti che denunciare non serva a nulla, che l'aggressore non venga mai punito come merita, e anzi possa tornare a colpire e così vendicarsi.

È vero, può accadere, come testimoniano alcuni tristi episodi di cronaca; ma è più facile succeda quando c'è stata un'unica denuncia, un solo e tardivo segnale di allerta. In questi casi va riconosciuto il coraggio di chi è uscito allo scoperto, ma insieme vanno condannate le decine di persone che, pur informate, hanno sempre preferito tacere, colpevoli di un passivo distacco.

Vuoi sapere se il tuo intervento è giustificato? Dai la parola alle vittime, te lo spiegheranno meglio di chiunque altro.

Ricordi il caso della bimba, quella cui il patrigno ha gettato i gattini nello scarico?

Spesso gli prendeva una rabbia che non riusciva a controllarsi; allora tirava pugni in aria, poi afferrava la bambina e la scaraventava contro i muri.

La piccola gridava, chiedeva aiuto, cercava invano di chiudersi le porte alle spalle; ma nella casa non c'erano chiavi.

Abitavano in un condominio di sette piani, e avevano un mucchio di vicini; ma tutti fingevano di non sentire, oppure alzavano il volume della televisione.

Il giorno dopo, quando incrociavano l'uomo e la bambina, abbassavano lo sguardo, ignorando lei, salutando per timore lui, il «carnefice». E la bambina soffriva ancora di più per la loro vigliacca indifferenza.

Quanto avrebbe voluto che facessero qualcosa, che intervenissero, o chiamassero la polizia.

La sua vita sarebbe cambiata, il suo futuro sarebbe stato diverso.

Temi che una tua denuncia sia esagerata, che ci sia il rischio di rovinare la vita di una famiglia per un banale litigio?

Puoi andare a suonare alla loro porta, assicurarti che si tratti di una discussione come tante, magari troppo vivace, aiutarli a recuperare un miglior equilibrio.

Se non si tratta di una situazione grave, che cosa rischi?

Di fianco all'appartamento di Stefania vive una coppia con una bimba di tre anni.

Una famiglia «normale», con i genitori che lavorano duramente, e sembrano adorare la loro piccola, bellissima e solare.

Ogni tanto, però, dalla loro casa arrivano urla così disperate da mettere in allarme Stefania.

Pensa di aspettare un po' prima di intervenire, ma un giorno in cui il pianto della bimba sembra inarrestabile, decide di andare a suonare alla loro porta, pronta a tutto.

Ad aprirle una madre sull'orlo di una crisi nervosa, rassegnata a ricevere insulti e critiche per la propria incapacità, per il frastuono, per il disturbo che sa di dare a tutto il palazzo.

Spiega a Stefania che non sa più cosa fare, che sua figlia urlava perché non voleva fare la doccia, e che ora, dopo averla fatta, urla perché non vuole essere asciugata. La invita a entrare, a constatare la situazione con i suoi occhi; ma Stefania preferisce non farlo; piuttosto la tranquillizza: non aveva bussato alla sua porta per giudicarla, ma perché le era venuto il dubbio che a sostituire la mamma ci fosse una baby sitter incapace.

In situazioni simili, criticare una madre non è mai utile, c'è invece il rischio che possa scaricare sul proprio bimbo la frustrazione di un giudizio negativo.

Quando un genitore si apre, com'è successo con la vicina di Stefania, siamo di fronte a un segnale assolutamente positivo, a una richiesta di aiuto per trovare una soluzione. Il suo non è il profilo di un genitore maltrattante, ma quello di una persona in difficoltà, da rassicurare.

Tornata nel suo appartamento, Stefania si mette a cercare nell'armadio dove conserva i suoi vecchi giocattoli.

E, con un sorriso, torna a bussare alla porta accanto.

Ha portato un carillon per la piccola, e di nuovo ha parole di sostegno per la mamma. È certa, le dice, che con un po' di pazienza andrà tutto a posto, che sa che non è facile lavorare e insieme crescere un figlio. La saluta con un abbraccio: Pochi minuti dopo il pianto cessa, e presto le risa di una bimba si accompagnano alle note di una scatola musicale.

Per chiedere aiuto in modo efficace Un'aggressione per strada. In mezzo alla gente.

Perché nessuno interviene?

Può dipendere dalla paura, dal timore di essere aggrediti; ma c'è un altro fattore, legato al coinvolgimento e all'assunzione di responsabilità.

Si chiama «sindrome Genovese», da una bruttissima storia successa tanti anni fa, negli Stati Uniti.

La prima volta che il nome di Kitty Genovese appare sul «New York Times» è nelle pagine dedicate alla cronaca nera, nell'edizione del 14 marzo 1964.

Catherine, detta Kitty, ha ventotto anni e gestisce un locale sulla Jamaica Avenue, insieme a un'amica, Mary Ann Zielonko; ed è forse per non svegliarla che, alle tre e venti di quella notte, decide di parcheggiare a una trentina di metri da casa.

Spegne ifari, chiude la portiera dell'auto e si avvia per quei cento passi che la dividono dalla palazzina in cui vive. Ci sono i negozi al primo piano e gli appartamenti al secondo e, per raggiungerli, bisogna passare dal retro.

L'oscurità della notte è rotta da qualche lampione, ed è per questo che Kitty nota l'uomo, immobile e minaccioso.

Si blocca, esita, poi decide che la mossa migliore è raggiungere la cabina con il telefono d'emergenza, ma non fa che pochi passi, prima che lui l'afferri e la colpisca.

Grida Kitty, urla che la stanno ammazzando, che qualcuno la aiuti.

All'improvviso si accende una luce, e da una finestra socchiusa qualcuno intima all'uomo che la smetta, che lasci andare la ragazza.

L'assassino si ferma, indietreggia e poi si allontana lungo Au-stin Street, in direzione di una Ford Sedan bianca.

Le luci si spengono, mentre Kitty crolla a terra.

Nel silenzio della notte nessuno prova ad aiutarla. La donna allora cerca di trascinarsi verso casa.

Ma il carnefice ritorna, la colpisce nuovamente, e lei riprende a urlare che sta morendo, che per pietà l'aiutino.

Altre luci, altre finestre, e poi un autobus che passa.

Lui però è già saltato in macchina ed è scappato.

Sono le tre e trentacinque minuti.

Kitty raggiunge la porta del palazzo, sale le scale, ma il killer è tornato indietro e ancora la insegue. Apre la prima porta, ma la donna non c'è. La trova poco distante, a terra, in un lago di sangue.

E lì la finisce.

Sono le tre e cinquanta di notte quando la polizia riceve la prima chiamata, da un vicino di casa. Bastano solo due minuti alla pattuglia per arrivare sulla scena del crimine, ma per Kitty Genovese ormai non c'è più nulla da fare. Muore poco dopo il suo arrivo in ospedale.

Chi ha dato l'allarme è un uomo di settant'anni, e insieme a un'anziana signora è l'unico che aspetta gli agenti in strada. Interrogato, racconta che non ha chiamato subito, perché non era certo che fosse la cosa giusta. Non voleva immischiarsi, perciò aveva telefonato prima a un amico, per un consiglio. Solo dopo aveva dato l'allarme.

Ci vogliono appena sei giorni per arrivare a Winston Mose-ley, l'assassino, e soltanto tre mesi per processarlo e condannarlo all'ergastolo.

Nei mesi che passano tra l'omicidio e il processo, tutti si chiedono come sia possibile che una donna sia stata aggredita per trentacinque minuti senza che nessuno abbia mosso un dito per aiutarla.

Un uomo in particolare si prende a cuore la vicenda; si chiama Abraham Michael Rosenthal, ed è una leggenda del «New York Times». La morte di una giovane donna

in mezzo all'indifferenza di chi poteva salvarla lo ha colpito al punto di scriverci un libro, che intitola Thirty-eight Witnesses.

La notte in cui Kitty è morta, e anche il giorno dopo, i detective hanno infatti setacciato il quartiere alla ricerca di chi aveva sentito qualcosa. E alla fine hanno trovato «trentotto testimoni», trentotto cittadini del tutto rispettabili, in un quartiere rispettabile di una grande e moderna città.

Quando li hanno intervistati, e hanno chiesto loro perché non fossero intervenuti, c'è chi ha risposto che non voleva essere coinvolto, chi pensava si trattasse di una lite tra innamorati, chi era stanco, chi non sapeva nemmeno il perché.

Di recente, alcuni ricercatori hanno ripercorso la vicenda, e ridimensionato il numero dei «cattivi samaritani», come pure la loro responsabilità, ma qualunque sia la verità, non c'è dubbio che la morte di Kitty abbia aperto gli occhi su un fenomeno che da allora gli psicologi sociali chiamano «sindrome Genovese», o «effetto spettatore».

Nel 1970 il dottor John Darley e il suo collega Bibb La-tane hanno dimostrato l'«effetto» attraverso un semplice esperimento: dopo aver simulato una situazione di emergenza, hanno osservato se e quando i partecipanti al test entravano in azione. E hanno scoperto che la presenza di altri soggetti interferiva quasi sempre con l'intervento di aiuto.

Sono molti i fattori per i quali gli spettatori di un fatto drammatico non mostrano reazioni, ma due aspetti prevalgono sugli altri. In primo luogo, davanti a una scena violenta, si è portati a osservare la reazione degli altri, per capire se sia necessario intervenire; e dato che ciascuno fa esattamente la stessa cosa, cioè nulla, tutti arrivano a concludere che non ci sia bisogno del loro aiuto.

Il secondo ostacolo all'azione deriva dalla «diffusione della responsabilità»; in gruppo ciascuno si convince che qualcun altro stia per intervenire, e così si sente meno responsabile e si trattiene perciò dall'azione.

La vittima di un'aggressione può combattere il fenomeno chiedendo aiuto a una persona precisa tra quelle presenti, piuttosto che rivolgersi a tutti, indistintamente. In questo modo si addossa la responsabilità a quello specifico individuo, invece di permettergli di nascondersi tra la folla.

Le armi di difesa personale Sia detto chiaramente: le armi sono inefficaci se non sei determinato a usarle.

La pistola non è un'arma da difesa in senso stretto; si rivela tragicamente efficace solo se spari da una distanza medio-lunga con l'intenzione e la determinazione di uccidere; una decisione peraltro molto difficile da prendere per un civile.

Se invece prendi di mira un aggressore in preda alla collera o sotto effetto di sostanze stupefacenti, e lo colpisci da meno di tre metri senza ucciderlo sul colpo, gli regalerai una tale scarica di adrenalina che ti massacrerà prima di morire.

Secondo le statistiche americane, il novantasette per cento degli agenti caduti in servizio, tra polizia, Fbi e altri corpi speciali, perde la vita proprio in questo modo; e stiamo parlando di personale addestrato.

In un commissariato in Olanda, pochi anni fa, uno squilibrato in attesa di essere registrato è saltato sopra il bancone che divideva la stanza per accoltellare un agente.

Questi ha avuto la prontezza di estrarre la pistola e spararegli al cuore, a un metro di distanza; una ferita mortale che però non ha impedito all'uomo di proseguire nell'aggressione, e di affondare la sua lama nel corpo dell'agente per ben quattordici volte, prima di morire.

Neppure i coltelli sono facili da utilizzare; non per una questione tecnica, ma perché psicologicamente non è semplice tagliare e penetrare il corpo di un altro. Almeno per un soggetto normale e in condizioni di equilibrio mentale.

Spinto dall'istinto di sopravvivenza, potresti comunque usarli per difenderti; ma c'è da scommettere che infliggeresti una sola ferita, più o meno timida, prima di vedere l'aggressore recuperare il coltello e farne un uso ben più letale contro di te.

Non propriamente armi, ma pur sempre strumenti di difesa, va detto che non tutti gli spray urticanti sono le gali, ed è perciò obbligatorio informarsi bene prima di ac quistarne un campione. -, Quanto alla loro efficacia, ci sono parecchie riserve.

In primo luogo, come avviene con tutte le armi, i criminali li usano più facilmente di chi si difende. Poi c'è il fatto che non ottengono grandi risultati su una persona già «accecata» dalla collera, o con un tossicodipendente con la soglia del dolore cronicamente alterata dall'uso di sostanze. Potrebbero quindi essere impiegati con piccoli delinquenti, né arrabbiati né dediti alle droghe, una categoria di soggetti che comunque possono essere gestiti in altro modo.

Un ultimo dubbio riguarda la possibilità che una persona normale abbia il tempo necessario per cercare in una tasca o in una borsetta la confezione di spray urticante;

senza contare che la stessa operazione di ricerca potrebbe essere fraintesa e scatenare nell'aggressore una reazione ancora più violenta.

Un altro dispositivo di difesa è rappresentato dagli allarmi sonori che, creando un effetto sorpresa nell'aggressore, ti permettono di rispondere all'attacco o di fuggire. Attirano poi l'attenzione, nel caso ci sia gente vicina e tu sia troppo sconvolto per gridare, senza innalzare i livelli di adrenalina e violenza nel tuo assalitore.

L'uso degli oggetti comuni Quando la rabbia sta per arrivare al culmine, l'aggressore è attraversato da forti sensazioni di bruciore e di perdita di controllo, per scatenarsi qualche istante dopo.

E meglio se non perdi tempo a guardare la sua trasformazione nell'«incredibile Hulk», ma sfrutti al massimo i sei secondi in cui queste reazioni fisiche ne bloccano l'azione.

È un tempo che sembra brevissimo, ma in realtà è sufficiente perché tu esca di casa, scappi per strada, entri in un negozio e chieda aiuto o ti nasconda.

Per aumentare il tempo a disposizione per fuggire, e in mancanza di un'arma classica, puoi approfittare del suo momento di crisi per afferrare il primo oggetto che trovi a portata di mano.

Gli spray, non solo gli spray urticanti ma i deodoranti, le lacche, i profumi, irritano la vista e ti possono regalare secondi preziosi.

Anche una borsa usata come fionda può essere estremamente efficace, solo però se la maneggi con velocità, moltiplicando gli attacchi, senza che l'aggressore riesca a capire dove sarà colpito un secondo dopo. Questo crea in lui una sensazione di disorientamento e spesso lo porta ad arretrare, per capire cosa sta succedendo.

Bisogna crederci davvero, perché, per stancarlo e confonderlo, possono servire dieci secondi, che in questa situazione sembrano un'eternità.

Se invece i tuoi attacchi sono lenti, l'aggressore afferrerà la tua borsa dopo pochi colpi.

Puoi ottenere lo stesso effetto utilizzando gli auricolari dell'iPod, un ombrello, un giornale, un portachiavi con moschettone, insomma qualsiasi oggetto che tu possa impugnare e dalla forma un po' allungata.

In casa le lampade da tavolo con un lungo stelo rappresentano un'ottima arma improvvisata.

Ricordati però che stiamo parlando di diversivi, non della soluzione del problema. Appena l'aggressore farà un passo indietro o alzerà le mani per proteggersi il volto, dovrai attaccare in modo più deciso, colpendolo alla testa o alla gola.

Oppure scappare più in fretta che puoi.

L'autodifesa: mito o realtà?

Gli americani sostengono che le tecniche di autodifesa non funzionano nel 90 per cento delle aggressioni.

In realtà, nella maggior parte dei casi, ciò che chiamano autodifesa è un insieme di movimenti isterici e patetici, eseguiti con una forza assolutamente non paragonabile a quella di un aggressore inferocito, e ulteriormente appesantiti da profonde inibizioni.

Per ottenere un risultato efficace, il tempismo è essenziale, come lo sono i nervi saldi e la conoscenza delle proprie catene di forza.

Una cosa è certa: qualsiasi tecnica tu voglia imparare, ti devi allenare nelle condizioni più prossime'alla realtà, soprattutto sul piano emotivo.

Il Krav Maga è la disciplina di riferimento in Israele, e una delle più diffuse al mondo. Come parecchi metodi israeliani, poggia sulla convinzione che l'attacco sia la migliore difesa.

Mentre le arti marziali funzionano in due tempi, primo ti difendi, secondo contrattacchi, con il Krav Maga si attacca prima o mentre l'aggressore porta il suo colpo.

In teoria può sembrare semplice, ma nella pratica richiede un sistema nervoso solido e allenato e un grande tempismo.

Ricordati che il tuo aggressore è un essere umano come te, con punti deboli come i tuoi, con le stesse zone di maggiore vulnerabilità e fragilità, come la testa e la gola.

Una volta di fronte uno all'altro, più che l'arma, a fare la differenza è la determinazione a colpire.

Quattro livelli di risposte Ci sono quattro livelli d'intensità fisica nell'azione di autodifesa: 1. «Ok»: nessuna lesione fisica.

2. L'avversario è ferito ma non gravemente.

3. L'avversario è seriamente ferito, colpito con un pugno o un calcio.

4. «Ko»: l'avversario è in coma, per due secondi, due anni, o definitivamente.

Ovviamente l'ideale è che tu riesca a gestire un'aggressione fermandoti ai primi due livelli d'intensità. Ma se occorre, devi saper rispondere a un pericolo particolarmente grave, con un colpo da ko.

È una tecnica di autodifesa da conoscere e avere in tasca, anche se potresti non doverla mai usare.

Per fermare una persona in crisi, la cosa migliore è mirare ai punti deboli collegati al sistema nervoso centrale, come i centri connessi alla respirazione e gli occhi.

I colpi più efficaci sono dunque alla gola, allo stomaco e alle coste. Un colpo anche violento, ma non mirato a stordire o a tagliare il fiato, non mette fuori combattimento un soggetto inferocito.

Era un gruppo di tre giovani terroristi, tre psicopatici annoiati, le cui giornate si trascinavano nell'attesa di una missione, mescolando cannabis e paranoia.

Fino al momento in cui uno di loro, improvvisamente, ha iniziato a insultare il compagno, minacciando di ucciderlo.

La situazione è precipitata in pochi istanti, e il giovane inferocito ha afferrato un pugnale, scagliandosi contro la sua vittima.

Il terzo, per impedire che lo raggiungesse, ha preso il suo kalashnikov, e tenendolo per la canna ha assestato un colpo for-tissimo all'aggressore in piena corsa, provocandogli la frattura aperta di parecchie coste.

Ma non lo ha fermato, e il ragazzo in preda alla crisi ha raggiunto e ucciso il compagno.

Solo mezz'ora dopo si è accorto del sangue e dei monconi delle ossa fratturate che affioravano dal suo torace squarciato.

Una storia estrema, ma un fatto davvero accaduto, utile da raccontare a chi, durante un allenamento, immagina che i suoi deboli colpi potrebbero fermare qualunque aggressore.

Esempi di difese Se chi ti aggredisce è armato di coltello, per te ci sono due notizie: quella buona è che è difficile morire al primo fendente, quella cattiva è che l'aggressore di solito non si ferma al primo colpo.

Difendersi non è una strategia che paga, piuttosto devi attaccare.

Il principio è quello dell'interruttore in modalità on/off. Devi metterlo in off, e per questo la qualità più utile è la precisione. E naturalmente devi lasciare da parte ogni emozione.

La tecnica più efficace è attaccare alla gola con un pugno deciso e affondato, mentre blocchi il braccio dell'aggressore con il tuo avambraccio posizionato perpendicolarmente.

Se ti limiti però a bloccare il braccio che ti attacca, senza subito contrattaccare alla gola, la tua mossa non serve a nulla, e lui tornerà facilmente a colpirti. Meglio piuttosto che ti dimentichi del coltello, e lo attacchi alla gola con tutta l'energia che puoi recuperare in te.

Molte vittime sono cadute dopo ottime difese, ma nessun aggressore ha attaccato dopo essere stato colpito alla gola.

Questa tecnica vale per le situazioni di attacco con forte sorpresa. Negli altri casi è meglio deviare l'attacco invece di bloccarlo, e di aumentare la difesa di corpo. Per fare questo però devi saper anticipare l'aggressore, cosa non sempre possibile, sia sul lato fisico che su quello emotivo.

Se invece sei vittima di un tentativo di strangolamento, attaccare subito diventa impossibile, perché la mancanza di ossigeno al cervello ti indebolisce e insieme compromette la tua capacità di elaborare una strategia.

La prima cosa da fare è riuscire a respirare.

Per questo ti devi liberare dallo strangolamento, anche se in modo parziale. La leva della tua catena braccio-spalla-schiena sarà sempre più forte della presa dell'aggressore: solleva il gomito, metti la mano intera e il polso all'interno della sua presa, poi abbassa il gomito con un movimento violento usando i muscoli della schiena e delle spalle. Colpisci in modo simultaneo con l'altra mano alla gola o al mento. Approfitta del momento in cui l'aggressore è sorpreso o indebolito per liberarti definitivamente dalla sua stretta e attacca con tutta la forza di cui disponi.

Tornando all'ipotesi di una minaccia con la pistola è importante che tu esca subito dalla linea di fuoco, in modo naturale e sicuro; devia la canna dell'arma con una mano e con l'altra colpisci contemporaneamente con un pugno affondato in gola, o un colpo secco al mento.

Con un coltello, la tecnica è la stessa, ma devi afferrare il polso dell'aggressore per deviare l'arma.

Per fronteggiare attacchi con pugni o calci ci sono parecchie tecniche; la più facile è proteggerti con l'avambraccio e accentuare la difesa di corpo.

Il contrattacco deve essere prossimo nel tempo all'attacco; se possibile è ancora meglio attaccare mentre l'aggressore sta scagliandosi di nuovo su di te.

Nel caso in cui tu non sia il bersaglio ma il testimone di un attacco, per dividere l'aggressore dalla sua vittima, devi intervenire con le tue mani dirette verso il volto dei due; tieni i pollici in basso, e le dita medie a cercare l'occhio più vicino, poi spingi per far girare loro la testa, e così separarli.

Un'ultima storia di violenza e di speranza Una discussione di famiglia, nulla di più, nulla di meno.

Quando però il padre, seduto sulla poltrona, ha iniziato ad alzare la voce, tutti hanno taciuto e si sono chiusi in se stessi, la testa reclinata sul petto, lo sguardo basso, le spalle incurvate.

Lui ha proseguito, arrogante e sopra le righe, come al solito, urlando minacce verso la madre, che si è alzata senza una parola, è andata verso la porta d'ingresso e l'ha aperta, chiedendogli di uscire.

L'uomo, però, non ne aveva la minima intenzione.

Continuava a sbraitare con un sorriso strano, un po' perverso, visibilmente compiaciuto della paura che suscitava.

Fabrizio si era messo accanto alla finestra, una specie di simbolica via di fuga dalla tensione dell'ambiente.

Aveva 12 anni allora, e non contava nulla in casa.

Quando però ha capito che la violenza di suo padre stava crescendo, ha deciso che non poteva più restarsene in un angolo.

Gli si è messo davanti, e gli ha chiesto con fermezza di uscire; ma l'altro non sì è mosso, anzi, gli ha riso in faccia.

Fabrizio allora si è abbassato per prendere la borsa del padre, che stava accanto alla sua poltrona.

La reazione del padre è stata immediata; si è alzato con furia, lo ha afferrato per la maglietta, il pugno alzato e la mascella contratta.

Non sorrideva più, aveva gli occhi dilatati, il respiro affannoso, il volto congestionato.

Dall'alto del suo metro e novanta per centoventi chili di peso dominava la scena; nessuno fiatava, tutti parevano pietrificati.

Nelle sue mani Fabrizio sembrava leggero e fragile come una foglia; si sentiva morire, ma non aveva più nulla da perdere. Allora ha deciso di non mollare, di non mostrare alcuna paura.

Questa volta non gliel'avrebbe data vinta.

Con una voce freddissima, che sembrava venire da un altro mondo, ha pronunciato con calma queste parole: «È finita. Devi uscire. Ora».

Non c'era né passione né dramma.

Né tristezza né suppliche.

Né violenza né rabbia.

Né fretta né altro.

Fabrizio ha visto il pugno contratto lentamente abbassarsi, il sorriso perverso tornare sul viso del padre, che l'ha lasciato, ha preso il suo borsone e se ne andato; non senza fermarsi un attimo davanti alla madre, per minacciarla un'ultima volta, a mezza voce.

Il silenzio della stanza però era cambiato, non era più fatto di sottomissione e paura, ma di dignità e rispetto.

Una volta rinchiusa la porta, Fabrizio è crollato in lacrime.

Per la delusione di non avere un padre che lo proteggesse e lo amasse, ma anche per l'enorme pressione fisica che l'aveva svuotato: aveva appena affrontato un conflitto terribile, dimostrando un'incredibile forza di carattere e di nervi.

Mantenere un atteggiamento di forza e determinazione era stato decisivo: sarebbe bastato un attimo di debolezza, e la collera del padre si sarebbe scatenata contro di lui.

Fabrizio è cresciuto, e oggi è un militare specializzato negli interventi di liberazione degli ostaggi.